

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra Křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Růžena Hůlková

***Jak vnímají lidé bez domova nízkoprahové služby
v Armádě spásy v Opavě***

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Jarmila Kyjovská

2016

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Opavě 12.4.2016

Bc. Růžena Hůlková

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucí práce Mgr. Jarmile Kyjovské za její doprovázení a cenné rady při tvorbě diplomové práce.

Obsah

Úvod	6
1 Fenomén bezdomovectví	8
1.1. Definice bezdomovectví	9
1.2. Typologie bezdomovectví	11
1.3. Osobnost bezdomovce	13
1.3.2. Potřeby	14
1.3.3. Sociální vztahy	14
1.3.4. Somatická rizika bezdomovectví	15
1.4. Postoj společnosti k lidem bez domova	15
1.5. Reintegrace lidí bez domova	15
1.6. Sociální bydlení	17
2 Armáda spásy	18
2.1. Historie Armády spásy	18
2.2. Symboly Armády spásy	19
2.3. Hodnoty a terminologie Armády spásy	19
2.4. Funkce Armády spásy	21
2.5. Armáda spásy v České republice	21
2.6. Projekty Armády spásy	22
3 Nízkoprahové služby	23
3.1. Noclehárna pro ženy	23
3.1.1. Provoz zařízení	25
3.1.2. Příjem nemocných	26
3.1.3. Program volná židle	26
3.2. Noclehárna pro muže	27
3.2.1. Provoz zařízení	28
3.2.2. Program volná židle	28
3.3. Nízkoprahové denní centrum	29
3.3.1. Terénní práce	31
4 Výzkumy v oblasti bezdomovectví	32
4.1. První průzkum mezi ženami bez domova v Armádě spásy	32
4.2. Průzkum Armády spásy mezi ženami bez domova pomáhá vyvracet pověry o bezdomovcích	33
4.3. Zpátky ze dna: zaostřeno na ženy	35
4.4. Sčítání lidí bez domova	36
Praktická část	38
5 Metodologie výzkumu	38
5.1. Úvod do problematiky výzkumu	38
5.2. Výzkumný design	39
5.3. Cíl výzkumu	40
5.4. Výzkumná otázka	40
5.5. Výzkumný vzorek	40
5.5.1. Charakteristika výzkumného vzorku	40
5.6. Metody a techniky sběru dat	41
5.7. Popis průběhu výzkumu, zvládání rizik, zajištění dat	43
6 Analýza dat	44
6.1. Mám své potřeby	45
6.2. Mít kde spát, mít kde být ve dne	49
6.2.1. Noclehárna	49
6.2.2. Služba Nízkoprahového denního centra	54
6.3. Ti druzí	56

6.4. Vycházejme si vstříc	61
6.5. Co si mohu dovolit a co ne	67
6.5.1. Provozní zajištění noclehárny	67
6.5.2. Provozní zajištění NDC	69
6.5.3. Doporučení ke změnám	71
7 Výsledky výzkumu a jejich interpretace	73
7.1. Zodpovězení výzkumné otázky	76
Závěr.....	79
Seznam použité literatury a pramenů.....	81
Seznam příloh.....	83

Úvod

Mít střechu nad hlavou je pro člověka důležité. Potřebuje místo poskytující bezpečí, odpočinek, teplo, úkryt před nepříznivým počasím. Pro někoho to je samozřejmostí, o které nepřemýšlí a užívá si většího, či menšího komfortu, pro druhého je to stále místo hledání, kam by mohl složit hlavu, aniž by ho někdo vyhnal.

Téma Diplomové práce jsem si zvolila na základě Výzkumného projektu, tzv. „Výzkumáku“, který nám zadal k vypracování Mgr. Martin Vylíčil DiS. ve druhém semestru navazujícího magisterského studia Charitativní a sociální práce. Dalším důvodem je fakt, že pracuji v sociálních službách azylový dům a noclehárna. Denně přicházím do kontaktu s lidmi bez domova a uvědomuji si, jak jejich problémy jsou naléhavé, náročné, složité, trvající a současně tíživé a citlivé. Jen málo je těch, kteří se dovedou vymanit z nepřetržitého bludného kruhu pobývání mezi ulicí a sociální službou.

Ve své práci se budu věnovat lidem, kteří se z různých důvodů ocitli na ulici, využívají ambulantní služby, noclehárnu a nízkoprahové denní centrum. Zajímá mě, jak uživatelé vnímají tyto služby, co pro ně znamenají, jak uspokojují jejich potřeby, v čem jim služba pomáhá, co jim dělá problémy, co by se mělo změnit, jaké mají vztahy s uživateli a pracovníky. Získané informace od uživatelů poslouží zaměstnancům jako zpětná vazba, k lepšímu pochopení uživatelů, k promýšlení, jak inovovat a zkvalitňovat nízkoprahové služby, případně ke změně v poskytování služby.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část popisuje ve čtyřech kapitolách definice a koncepty zkoumaného tématu, jak je uvádí odborná literatura a dokumenty z oblasti sociálních služeb. Pro stěžejní ukotvení celého výzkumu jsou klíčovými koncepty v této práci lidé bez domova přicházející v nouzi do Armády spásy jako organizaci pomáhající nízkoprahovými službami a nabízející okamžité bytí dočasné řešení vzniklého problému. Praktická část prezentuje realizovaný kvalitativní výzkum. Výzkumnou technikou byl zvolen polostrukturovaný rozhovor s uživateli služeb.

Poznávacím cílem diplomové práce je otázka, jak vnímají lidé bez domova nízkoprahové služby v Armádě spásy v Opavě? Symbolickým cílem je snaha upozornit na to, že lidé bez přístřeší jsou nejdůležitějšími osobami v sociálních službách, jejich sdělené vnímání, názory na poskytované služby jsou velmi cenné. Uživatelé nejsou vždycky sdílní a někdy jen ambulantními službami procházejí. Aplikační cíl je spatřován

v tom, že získané poznatky přispějí k lepšímu porozumění myšlení uživatelů, většímu poznání jejich potřeb.

Výsledky výzkumu budou přínosné pro další práci s lidmi bez domova v naší organizaci, a pro veřejnost, která má zájem vědět o problematice bezdomovectví víc.

Teoretická část

1 Fenomén bezdomovectví

Kde bychom našli počátky bezdomovectví? Tento jev provází člověka již od jeho stvoření. Bible, kniha knih, líčí mnohé těžkosti lidského života. V prvních kapitolách knihy Genesis čteme o vyhnání Adama a Evy ze zahrady Eden, poskytující jim určité zázemí, o Kainovi, který se stal tulákem a štvancem na zemi. Izraelci putovali čtyřicet let pouští, než mohli vstoupit do zaslíbené země, jejich budoucího domova.

Bezdomovectví se pojí s chudobou, provázející člověka po celá staletí. V páté knize Mojžíšově v Deuteronomistickém zákoníku je Izraelcům předloženo, aby vždy sedmého roku promíjeli dluhy, podporovali chudé a propouštěli otroky.

„Nebo nebudete bez chudých v zemi vaší: protože přikazuji tobě, řka; Abys ochotně otvíral ruku svou bratru svému, chudému svému, a nuznému svému, v zemi své.“ (Bible, 2014, Deuteronomium 15, 11)

„Nebudeš utiskovat nádeníka, zchudlého a potřebného ze svých bratří ani ze svých hostí, kteří žijí v tvé zemi v tvých branách.“ (Bible, 2008, Deuteronomium 24, 14)

„Nepřevrátíš právo bezdomovce ani sirotka a vdově nezabavíš roucho. Ale pamatuj, že jsi byl otrokem v Egyptě a že Hospodin, tvůj Bůh, tě odtud vykoupil. Proto ti přikazuji, abys to dodržoval. Když budeš sklízet ze svého pole a zapomeš na poli snop, nevrátíš se pro něj. Bude patřit bezdomovci, sirotku a vdově, aby ti Hospodin, tvůj Bůh, požehnal při každé práci tvých rukou. Když oklátíš plody ze své olivy, nebudeš ještě setřásat zbylé. Ty budou patřit bezdomovci, sirotku a vdově. Když budeš na vinici sbírat hrozny, nebudeš po sobě paběrkovat. Bude to patřit bezdomovci, sirotku a vdově. Pamatuj, že jsi byl otrokem v egyptské zemi. Proto ti přikazuji, abys to dodržoval.“ (Bible, 2008, Deuteronomium 24, 17 - 21)

Také v knize Izaiášově nalézáme výzvu *„Cožpak nemáš lámat svůj chléb hladovému, přijímat do domu utištěné, ty, kdo jsou bez přístřeší? Vidíš-li nahého obléknout ho...“* (Bible, 2008, Izajáš, 58, 7)

V Novém zákoně se na mnoha místech setkáváme s výzvami k projevení skutků milosrdné lásky k bližním: „ *Ale dáváš-li hostinu, pozvi chudé, zmrzačené, chromé a slepé.*“ (Bible, 2008, Lukáš 14, 13).

„*Neboť jsem hladověl, a dali jste mi jíst, žíznil jsem, a dali jste mi pít, byl jsem na cestách, a ujali jste se mne, byl jsem nahý, a oblékli jste mě, byl jsem nemocen, a navštívili jste mě, byl jsem ve vězení a přišli jste za mnou.... Amen pravím vám, cokoliv jste učinili jednomu z těchto mých nepatrných bratrů, mně jste učinili.*“ (Bible, 2008, Mat. 25, 35-36, 40b)

Nejstarší organizovanou pomoc potřebným u nás poskytovala církev. Postupně se tato péče stala předmětem činnosti náboženských obcí řeholních řádů a jejich klášterů. Na neuspokojivé sociální postavení početných skupin obyvatelstva postižených epidemiemi a hladomory církev reagovala zakládáním ústavů, řádových nemocnic, útulků pro chudé, staré, zmrzačené, sirotky, slepce, lidi postižené nemocí či živelnou pohromou.

Chudinský zákon upravil povinnost obce pečovat o osobu, která se ocitla v nouzi a příslušela do obce domovským zákonem. Toto opatření zahrnovalo povinnost poskytnout chudým a jejich rodinným příslušníkům nezbytnou obživu, ošetření v nemoci a péči o výchovu jejich potomků. I první republika měla osoby, potřebující sociální ochranu, byli to váleční veteráni, invalidé, vdovy, nezaopatřené děti, ale i nemajetní, nezaměstnaní. Mnozí museli žebrot, aby přežili. Sociální péče byla zajišťována kombinací veřejnoprávních a soukromoprávních institucí. Socialistický stát nevěnoval pozornost sociální péči, protože předpokládal, že všechny sociální problémy od chudoby, nezaměstnanosti přes prostituci, kriminalitu, násilí, jsou dočasné a zmizí, jakmile pominou třídní rozdíly. (Matoušek, 2001, s. 111-123) Přes všechny snahy a opatření se nepodařilo vymýtit tyto jevy, staly se skrytými.

1.1. Definice bezdomovectví

Bezdomovectví je velmi složitým obsáhlým a komplikovaným problémem. Je více než chudoba a absence přístřeší. Je výsledkem postupného sociálního propadu a následné rezignace. Fenomén bezdomovectví u nás existoval v různých latentních podobách. Teprve po sametové revoluci se objevil zjevně, jako jeden z mnoha nových sociálních problémů, nabyt současných rozměrů a stal se celospolečenskou sociální záležitostí. Tento jev si žádá náležitou pozornost, jinak by mohl přerůst v těžko řešitelný problém.

Matoušek (2003, s. 34) popisuje, že „bezdomovci“ jsou lidé žijící bez stálého bydlení, obvykle bez stálého zaměstnání, odříznutí od zdrojů, běžně dostupným jiným občanům. V zemích evropské unie i u nás je bezdomovectví buď následkem rozpadu rodiny, což je zase následkem nezaměstnanosti, alkoholismu, duševní poruchy, somatické nemoci nebo nezvládnutím přechodu z institučního prostředí do prostředí neústavního.

Pojem bezdomovec je podle názoru některých autorů zatížen hluboce zakořeněnými stereotypy, proto může mít pejorativní význam. Častěji se používá sousloví „lidé bez domova“ nebo lidé bez přístřeší. Ztrátou domova jsou ohroženi dlouhodobě nezaměstnaní, hendikepovaní, senioři, lidé adaptovaní na život v institucích, příslušníci etnických minorit a migranti. Více jsou ohroženi muži než ženy, spíše lidé staršího a středního věku než mladší lidé. Bezdomovectví je každodenní realitou i v 21. století nejen v rozvojových zemích, ale nevyhýbá se ani ekonomicky silným vyspělým společnostem. Lidé, kteří ztratili domov, potřebují zázemí, aby se mohli pokusit svou situaci řešit. Podmínkou úspěšné reintegrace je zabezpečení základních životních potřeb, místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařská péče, očista, ošacení. Vyčerpaný a zanedbaný člověk nemá velkou šanci k úspěšnému návratu k soběstačnosti. První pomocí jsou ambulantní a pobytové služby, poradenství, rekvalifikace, tréninkové a vzdělávací programy. Konečným cílem spolupráce s těmito lidmi je úplné osamostatnění, odpovědnost za sebe a nezávislost (Schwarzová In Matoušek, Koláčková, Kodymová 2005, s. 315 – 329).

Pěnkava (2010, s. 14 - 23) znázornil bezdomovectví jako společný jmenovatel pro několik sociálně patologických jevů – žebráctví, kriminalita, závislosti, prostituce, chudoba, domácí násilí a další psychopatologické jevy. Tato skutečnost vede k multifaktorální povaze bezdomovectví. Ve výsledku dochází k jistému kvaziefektu ve způsobu uvažování a chování osob bez přístřeší a vzniku ustálených stereotypních předsudků u veřejnosti. Bezdomovectví bychom měli vnímat jako osobitou problematiku, která má své příčiny, vývoje a průběhy. Svojí podstatou pohlcuje další sociálně patologické jevy, jejich působení komplikuje situaci samotným osobám a vyžaduje komplexní přístupy odborníků a porozumění společnosti.

Zákon o sociálních službách zná pojem *osoby bez přístřeší* a termín *osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení* (ust. § 63 odst. 1, § 57 odst. 1, zákona č. 108/2006 Sb.). Tyto termíny jsou méně stigmatizující než *bezdomovec* nebo výraz *občané společensky nepřizpůsobiví*. Český právní řád používá termín bezdomovec

ve smyslu osoby bez státní příslušnosti v novele zákona č. 194/1999 Sb. o nabytí a pozbytí státního občanství ČR.

Osobou bez přístřeší se zabývá zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi (ust. § 2 odst. 6), kde za osobu v hmotné nouzi lze považovat též osobu, která v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, jestliže zejména nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší.

Mikeszová, Lux, (2013, s. 46-47) ve své stati popisují, že proces reintegrace bezdomovců je velmi náročný a složitý, zajištění trvalého bydlení v něm hraje jednu z podstatných rolí, proto se věnovali pouze relativní reintegraci. Prokázalo se, že nejdůležitějším faktorem úspěchu je silná individuální motivace, která může být oslabena nejen nemožností získat dlouhodobé bydlení, ale také neúspěchem na trhu práce nebo nemožností zbavit se zadlužení.

1.2. Typologie bezdomovectví

Hradečtí (1996, s. 27 – 57) popisují, že je velmi obtížné vytvořit definici bezdomovectví tak, aby zahrnula všechny formy. V zásadě lze bezdomoveckou populaci rozdělit do tří skupin, a to na zjevné, skryté a potenciální bezdomovectví.

Skupina *zjevného bezdomovectví* tvoří osoby, které jsou viditelné na ulicích, parcích, nádražích, squatech, vyhledávají noclehárny, azylové domy charitativních organizací. Bývají společensky diskvalifikovaní, bez zaměstnání, bez rodin, vyhledávají materiální a finanční pomoc.

Skupina *skrytého bezdomovectví* zdaleka předčí formu zjevného bezdomovectví, nevyhledává charitativní organizace. Tato část populace putuje, mění svá dočasná útočiště, což je značně vysilující. V lepším případě nacházejí možnosti pobývání u rodiny, přátel, známých, v horším případě nepřijatelné bydlení v domech určených k demolici, ve stanech, sklepích, squatech, automobilech, kontejnerech.

Skupina *potenciálního bezdomovectví* žije v nejistých podmínkách nájemních bytů, ubytovných, v domech určených k sanaci, v provizorních bytech, holobytech.

Faktory vyvolávající fenomén bezdomovectví lze posuzovat z několika stran, rozhodující jsou faktory objektivní a subjektivní. *Objektivní faktory* jsou ovlivněny sociální politikou státu, sociálním zákonodárstvím apod. *Faktory subjektivní* zasahují oblast materiální, vztahovou, osobní a institucionální, jsou ovlivněny jednotlivci,

rodinami, společenskými skupinami, jejich schopnostmi, rysy, temperamentem, charakterem, věkem apod.

Důležitá je *odlišnost* bezdomovectví mužů a žen. Hradečtí uvádějí, že muži vykazují nižší stupeň schopnosti spolupracovat, spolehlivosti, ochoty a vůle jednat, cílevědomosti než ženy. Projevují podrážděnost, úzkostnost, zaujatost, nepřátelství vůči jiným osobám, egocentrismus, cítí křivdu, ponížení. Ženy mají více sebekázně, kooperativnosti, adaptability a solidarity, bývají submisivnější, častěji je u nich plachost, nesmělost, bázlivost, tréma. Ženy a muže spojuje společná nevíra v úspěch, kterou získali v debaklech, deziluze, ztráta sociálních kontaktů, uzavřenost do sebe, neschopnost udržet pozornost a z toho plynoucí roztržitost, nesoustředěnost, náhlá únava. Muži i ženy pod vlivem alkoholu hrubnou, prožívají pocit hostility vzápětí vystřídaný zoufalstvím. Následkem duševní choroby, působením alkoholu, drog přicházejí do stavu krajní duševní a tělesné vyčerpanosti a zchátralosti.

Bezdomovecký fenomén u žen roste, navzdory všem hnutím za důstojnost, rovnoprávnost a emancipaci žen. Sociální, ekonomické a politické postavení žen je stále problematické, přestože jsou hlášány rovné příležitosti pro muže a ženy, jsme stále svědky diskriminace a ponižování žen. Destabilizující dopad chudoby a vyloučení atakuje muže, ženy a děti.

V roce 1989 se zformovala FEANTSA, Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci, která věří, že bezdomovectví je nejlépe definováno jako kontinuum podmínek a potřeb. Již řadu let prosazuje, aby bylo bezdomovectví chápáno v širším pojetí, které kromě lidí bez střechy nad hlavou zahrnuje i osoby bez bytu, osoby žijící v nejistém nebo nevyhovujícím bydlení nebo ubytování. Tato širší definice odráží příčiny bezdomovectví a dává porozumět procesům vyloučení, které mohou vést k dlouhodobému ohrožení až samotnému bezdomovectví.

FEANTSA vypracovala a přijala typologii bezdomovectví ETHOS ve snaze porozumět problému na evropské i národní úrovni. Hlavním úkolem je přispět ke zlepšení sběru a srovnání dat a také pomoci v rozhodování o strategii k řešení bezdomovectví. Hradecký (2007, s. 9-10) uvádí, že bezdomovectví není vymezeno jedinou správnou definicí a neexistuje ani žádné konkrétní vyčíslení tohoto fenoménu, které by bylo přesným vyjádřením skutečnosti. Účelem sběru dat o bezdomovectví je poskytnout informace potřebné ke zkvalitnění služeb, s cílem předcházet tomuto jevu a zmírňovat jej. Shromážděné informace o lidech bez domova by měly mít vypovídající

hodnotu pro orgány na místní i národní úrovni, aby v rámci evropské strategie sociálního začleňování mohly rozvíjet strategie pro prevenci bezdomovectví, řešení příčin bezdomovectví, snížení úrovně bezdomovectví, snížení negativních dopadů na osoby bez domova a jejich rodiny, a zajištění pro bývalé lidi bez domova udržet si trvalé nezávislé bydlení.

Podle typologie ETHOS s návrhem národních subkategorií pro Českou republiku se koncepční kategorie bezdomovectví dělí na *bez střechy*, patří sem osoby přežívající venku, a v noclehárně, dále *bez bytu*, zde jsou osoby v ubytovnách pro bezdomovce, v pobytových zařízeních pro ženy, v ubytovnách pro migranty, osoby před propuštěním instituce a uživatelé dlouhodobější podpory. Kategorie *nejisté bydlení* představuje osoby žijící v nejistém bydlení, ohrožené vystěhováním a domácím násilím. Do poslední kategorie *nevyhovující bydlení* spadají osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách, v nevhodném bydlení a v přelidněném bytě. (Hradecký (2007, s. 23 – 33. Podle Bobka a Penišky (2008) jsou dva základní typy klientů. Ti první jsou netypičtí bezdomovci. Z nějakého důvodu přišli o střechu nad hlavou a velmi rychle se vracejí běžného života. Práce s nimi je stejná jako s jinými klienty sociálních služeb. Ti druzí jsou typičtí bezdomovci s jinými návyky a nechutí se měnit. U mnohých už je to životní styl, nejsou schopni bez podpory vydržet chodit do práce. Pokud si ji najdou, nevěří svým schopnostem, nedokončují věci, selhávají.

1.3. Osobnost bezdomovce

Vágnerová uvádí (1999, s. 412 – 416), že bezdomovectví je výsledkem generalizovaného psychosociálního selhání, spojeného se ztrátou komplexu běžných rolí. Lidé bez domova bývají často somaticky, psychicky i sociálně handicapováni. Postoj k bezdomovcům bývá typický ambivalencí, kombinací odporu a soucitu.

1.3.1. Schopnosti

Schopnosti bezdomovců bývají snižené, chybí jim základní kompetence k přijatelné sociální adaptaci. Nejsou dostatečně odolní, vytrvalí, nedovedou se ovládat. Přijatelnější způsob života je pro ně příliš náročným úkolem, který nezvládnou. Příčinou snížení jejich schopností mohou být nedostatky vrozených dispozic, získaná postižení (demence v důsledku dlouhodobého abúzu alkoholu a drog, změny osobnosti, mentální retardace) i odlišné sociální zkušenosti (dlouhodobé vězení, léčba, ústavní výchova). Pravidla a normy regulující chování a vzájemné vztahy mezi lidmi často nechápou, odmítají je.

Pro bezdomovce na okraji společnosti tyto normy nemají význam. Ulpívají na nefunkčních způsobech chování, nejsou schopni poučení ze zkušenosti, při potížích selhávají. Při zatížení větším množstvím problémů bývají hostilní a depresivní.

1.3.2. Potřeby

Lidé bez domova mají většinou neuspokojené *potřeby*, na které pod vlivem nepříznivých zkušeností rezignují. Mnohdy nic nechtějí, nečekají, myslí si, že nic nemá cenu. Potřeba *stimulace* a získání nových zkušeností je snížena. Stereotypní život je často spojený s užíváním alkoholu a drog. Nebývá uspokojena ani potřeba *citového vztahu, jistoty a bezpečí*. Stabilní, spolehlivé citové vazby, jistota domova většinou chybí. Dlouhodobé citové strádání vede k vyhasnutí této potřeby a k náhradnímu uspokojování na úrovni nižších potřeb. Objevuje se idealizace minulosti, bájeví lhavost jako obranná reakce. Někdy potřebu citové vazby uspokojuje zvíře, většinou pes, který plní roli společníka, protože se přizpůsobí stylu života svého pána a projevuje mu sympatii. Potřeba *seberealizace* bývá potlačena nebo zcela schází z důvodu selhání, malé naděje na získání lepší sociální pozice v budoucnu. Lidé bez domova žijí přítomností, nic neplánují, jsou schopni uvažovat jen v krátkém časovém horizontu. Nejvyšší prioritou jsou základní fyziologické potřeby, které nejsou dostatečně naplňovány.

1.3.3. Sociální vztahy

Bezdomovectví je projevem *selhání v oblasti socializace*. Vztahy s ostatními lidmi jsou velmi omezené, bývají povrchní, situační, jsou dány podobností role a statusu. Převažují jen náhodné kontakty. V důsledku ztráty citově hlubších vazeb bývají tyto osoby necitlivé sami k sobě, zvyšuje se riziko vzniku citové deprivace, duševní nemoci, závislostí a z toho vyplývá egocentrismus a bezohlednost. Pobyt v restriktivních zařízeních eliminuje běžné strategie chování, podporuje rozvoj nových taktik, které jsou nefunkční v běžném životě.

Důležité je sociální fungování, které Barker (1995, s. 515) charakterizuje jako „*Naplnění rolí člověka ve společnosti, ve vztahu k lidem v bezprostředním sociálním okolí i ve vztahu k sobě samému.*“ Navrátil a Musil (2000, s. 119-120) Barkera citují „...*fungování zahrnuje uspokojování jak základních potřeb, tak těch, na kterých závisí jeho uplatnění ve společnosti.*“

1.3.4. Somatická rizika bezdomovectví

Styl života lidí bez domova vede k rychlejšímu tělesnému chátrání. Nedodržují základní hygienu, nestarají se o svou životosprávu. Jejich zažívací problémy bývají zhoršovány konzumací alkoholu, drog, kouřením. Přecházejí nemoci, bývají podchlazeni. Riziko předčasného úmrtí je značné i v souvislosti problematikou dostupnosti vhodných zdravotnických služeb pro bezdomovce (Barták, Hnilicová, Horáková, 2006, s. 77 – 82).

Bezdomovci potřebují všestrannou sociální pomoc.

1.4. Postoj společnosti k lidem bez domova

Veřejnost považuje osoby bez domova za určitý sociální problém, s nímž je třeba něco dělat. Značný vliv na veřejné mínění mají i média, když negativně, nepřesně a zkresleně informují o otázkách bezdomovectví. Naopak pozitivně působí v informacích o nedostatečném řešení ubytovacích kapacit v souvislosti s nízkými teplotami v zimním období. Chování politické reprezentace je ovlivněno mediálním obrazem i postojem většinové společnosti k této skupině obyvatel. Současná česká společnost má tendence bagatelizovat závažné důvody, pro které se jedinec stává člověkem bez domova. Samotní lidé bez domova vnímají svoji situaci jako společností neakceptovatelnou a sami sebe jako jedince, o které nemá nikdo zájem, tím ztrácejí potřebnou motivaci ke změně (Matoušek a kol., 2013, s. 340)

1.5. Reintegrace lidí bez domova

Ambulantní sociální služby pro osoby bez přístřeší představují pouze článek v jejich reintegraci, protože jde o několikastupňový systém na sebe navazujících služeb: ***terénní sociální práce, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, výcvikové byty.*** Tento systém neřeší celou otázku bezdomovectví. Mnozí klienti nejsou schopni vrátit se do běžného života bez dlouhodobých programů a koncepcí. Akutní služby zajišťují neziskové organizace nebo příspěvkové organizace statutárních měst. Je nezbytné vybudovat komplexní systém služeb, kde by byla propojena prevence, sociální a návazné služby zaměřené na primární, sekundární a terciární příčiny bezdomovectví.

Prevence má tři stupně. ***Primární stupeň*** je založen na obecné prevenci, což představuje informační a osvětové činnosti o bezdomovectví. Chybí koncepce přednášek pro školy, veřejnost a debaty v médiích. ***Sekundární stupeň*** stojí na sociální intervenci v bytech, podpoře a pomoci jednotlivcům i skupinám ohroženým bezdomovectvím z důvodu neschopnosti hradit náklady spojené s bydlením a řešit další obtíže. Systém má předejít vzniku předlužení a bezdomovectví. ***Terciární stupeň*** předpokládá vznik

dostupného bydlení pro nemajetné osoby se sociálním znevýhodněním, pro osoby v akutní krizi spojené se ztrátou bydlení z důvodu rozpadu vztahů, návratu z výkonu trestu, ústavní léčby či výchovy.

Současný systém sociálních služeb je zaměřen na osoby potřebující akutní pomoc a podporu. Mimo zůstávají lidé ohrožení bezdomovectvím a ti, kteří se dostali z ulice, ale riziko selhání u nich stále existuje. Ambulantní služby se soustředí na podporu jedince ve zjevné fázi bezdomovectví. K celkové integraci je třeba ukotvení v sociálním prostředí a podchycení vnitřní příčiny tohoto jevu.

Azylové domy poskytují celodenní ubytování, podmínky pro stravu, praní prádla, sociální poradenství. Důležité je zastoupení pro všechny osoby v nouzi, ženy, muže, děti, seniory, specifické skupiny.

Výcvikové byty navazují na azylové bydlení a představuje samostatnost osoby. Nezbytná je spolupráce se sociálním pracovníkem. Tento systém by měl klienta dovést do stádia, kdy se obejde bez sociálních služeb.

Návazné služby představují vytvoření dostupného bydlení pro nízkopříjmové rodiny a jednotlivce. Jedná se o podporované sociální bydlení, výstavbu menších bytů. Nezbytné je alternativní zaměstnávání, nabídka pracovních míst pro diskriminované jedince na trhu práce, státní podporu při procesu oddlužení a pomoc při neschopnosti výkonu práce (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 144 – 146).

Podle Matouška (2005, s. 324 – 329) reintegraci a soběstačnost podporují mimo služby azylového bydlení vzdělávací a rekvalifikační kurzy, chráněná a podporovaná zaměstnání, veřejně prospěšné práce, sociální firmy.

Dle Průdkové a Novotného (2008, s. 320) za prvky **prevence bezdomovectví** lze považovat podporu fungování rodiny, boj s nezaměstnaností, větší dostupnost sociálního bydlení, poskytování sociálních půjček na nájemné (klient splácí pouze částku, kterou si vypůjčil, bez úroků), podrobné informování dětí z výchovných zařízení o možnosti využití služeb domů na půl cesty. S osobou ohroženou bezdomovectvím je potřeba individuálně a intenzivně pracovat, poskytovat jí informace o jejích právech, zákonných nárocích, poskytovat psychickou podporu ve svízelné situaci a motivovat ji k vyřešení problému, tzn. nabízet jí základní a odborné sociální poradenství, jak ho definuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Sociální začlenění bezdomovců vyžaduje jako každá nežádoucí sociální situace vícerozměrný přístup. Je nutné zapojení všech relevantních aktérů ve veřejné správě, občanské společnosti, výzkumné a veřejné společnosti. **Prevence** je nejučinnějším

a nejméně nákladným prostředkem řešení. Předcházení stavu bez domova přinese efektivnější výsledky než pomoc lidem, kteří již domov ztratili a pobývají venku na ulici. Velký význam má podpora poskytovaná osobám a domácnostem formou terénních programů a sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi. Vytváření ghett na okrajích měst je nešvarem. Řešením je systém sociálního bydlení pro ohrožené osoby a domácnosti napojené na sociální služby, dotované z veřejných zdrojů.

Koncepčně je žádoucí sekundární prevence, podporující osoby a domácnosti, kterým hrozí ztráta vlastního nebo nájemního bydlení. Nejúčinněji lze pomoci dlužníkům nájemného v obecních bytech, o nichž veřejná správa ví, a to dříve, než dojde k soudnímu vystěhování, je nutné s nimi jednat, dokud jsou ještě v bytě. Obce mají vedle vlastnického práva k bytovým domům také povinnost veřejné správy vůči svým obyvatelům. Obtížnější je podpora osob a domácnost ohrožených vystěhováním z nájemních bytů v soukromých domech a z vlastního bydlení. Příklad dobré praxe lze najít ve Vídni, kdy se úřad včas dozvídá od soudu, komu hrozí vystěhování, dokud ještě bydlí. Obce nemohou přenášet své problémy na stát, že nevědí nebo nechtějí vědět o svých obyvatelích, kteří jsou ohrožení vystěhováním, že jim neposkytují přiměřenou podporu, nebo že je dokonce bez náhrady vystěhují z obecního bytu. Stejně tak stát se nemůže zbavit koncepční odpovědnosti tím, že by ji přenesl na obce (Kolektiv autorů, 2007, s. 86).

Důležité je zmínit psychosociální bariéry reintegrace bezdomovců, kterých je velmi mnoho. Těmito tématy je nezaměstnanost, závislosti, rozpad rodiny, sociální izolace, propuštění z ústavů nebo vězení, duševní nemoci, tíživá zdravotní a sociální situace, jak uvádí Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 21 – 52). Jen opravdu málo komu se podaří tyto bariéry překonat.

1.6. Sociální bydlení

V České republice se tento pojem užívá ambivalentně. V Evropě se jím zpravidla označuje dům pro nízkopříjmové rodiny s výhodnějším nájemným, nižším než ekonomickým, nejčastěji vybudovaným z veřejných prostředků a spravovaný obcí. Lze to považovat za sociální službu pro jedince s nízkými příjmy, kteří si nejsou schopni zaplatit bydlení v tržním sektoru. Někdy je toto bydlení časově omezené nebo podmíněné nízkým příjmem. Podmínky bývají kontrolovány (Tomeš, 2011).

2 Armáda spásy

Misijní prohlášení

„Armáda spásy jako mezinárodní hnutí je součástí všeobecné křesťanské církve. Její poselství je založeno na Bibli. Její služba je motivovaná láskou k Bohu. Jejím posláním je kázat evangelium, dobrou zprávu o Ježíši Kristu, a v jeho jménu naplňovat lidské potřeby bez jakékoli diskriminace.“ (Výroční zpráva 2013, s. 1)

Armáda spásy je mezinárodní organizací poskytující sociální služby pro osoby v nepříznivé sociální situaci na základě křesťanských zásad. Snaží se pomáhat těm, kteří z lidského hlediska již nemají šanci nového návratu. Známý slogan Armády spásy *„Srdce Bohu ruce lidem“* vystihuje její podstatu, *je tu* pro potřebné, osamělé, hledající a ty, kteří se ocitli bez střechy nad hlavou.

2.1. Historie Armády spásy

Armáda spásy byla založena metodistickým kazatelem Williamem Boothem v roce 1865 v Londýně. Nejprve byla známa pod názvem „Křesťanská misie“. Hnutí si osvojilo vojenský způsob organizace, terminologii, uniformy. Brzy se rozšířilo po celé Británii a do dalších zemí. William Booth pomáhal nejoboženším lidem, kteří žili ve špíně, na ulici, utápěli se v alkoholu a beznaději. Těmto lidem nabízel střechu nad hlavou v tzv. útulcích a také jídlo, hygienu a duchovní smysl života. Z této komplexní pomoci vznikl dodnes platný slogan Armády spásy po celém světě: *SOUP, SOAP, SALVATION* (POLÉVKA, MÝDLO, SPASENÍ).

V roce 1888 vznikla první ubytovna Armády spásy pro bezdomovce, kteří do té doby přespávali na ulici. Williamu Boothovi ležely na srdci i pracovní podmínky chudých lidí, proto otevřel v roce 1891 továrnu na sirky, kde nastavil lidské pracovní podmínky. Veřejně vystoupil v Carnegie Hall, kde hovořil o sociálních poměrech, záměru a práci Armády spásy a vyzval veřejnost k podpoře jeho projektu. (Armáda spásy, o nás, nedatováno, nestránkováno)

Manželka Williama Bootha pomáhala ve sboru v práci s dětmi a mladými lidmi. V té době bylo nezvyklé, aby žena promlouvala ve shromáždění dospělých. Catherina se toho odvážila, byla přesvědčena, že ženy mají stejné právo mluvit na veřejnosti jako muži. Našla odvahu kázat lidem v jejich domovech, zvláště alkoholikům, pomáhala jim znovu v životě začít a také pořádala shromáždění pro lidi, kteří nově uvěřili. Ve svých 14 letech

vážně onemocněla, trávila čas na lůžku, psala články pro časopis pomáhající lidem bojovat se závislostí na alkoholu. Catherine nejdříve kázala bohatým, aby získala finanční podporu pro nákladnou misijní činnost, později pořádala své vlastní kampaně. Jakmile se William Booth stal generálem, byla Catharina nazývána „matkou armády“, podporovala změny v armádě, navrhovala vlajku, čepce pro ženy a přispěla k rozhodnutím, týkajících se důležitých věroučných zásad armády (Co je Armáda spásy, s. 6). V neposlední řadě rozvinula práci Ženské sociální služby, z níž se rozvinula jedna z největších záchranných organizací ve viktoriánské a edwardovské Británii (Hosierová, 2000).

2.2. Symboly Armády spásy

Oficiální znak (př. č.1) Armády spásy byl navržen v roce 1878, jako identifikační znak se objevuje na čepicích salutistů (mužů), na dopisních papírech, obálkách, publikacích. Významné místo zaujímá v shromažďovacích místnostech. Kristus, světlo světa, je znázorněn slunečními paprsky, kříž, na kterém zemřel, je umístěn ve středu. Zkřížené meče představují zbraň Božího slova, Bibli. Písmeno S představuje spásu. Koruna ukazuje salutistům, pokud budou věrní, obdrží korunu věčného života. „Krev a oheň“ představuje krev Ježíše a oheň Ducha svatého.

Červený štít je lemovaný bílým pruhem s nápisem uprostřed „Armáda spásy“. Běžně se používá na oficiální korespondenci a na vozidlech AS.

Vlajka byla poprvé použita v roce 1878 v Coventry. Nejdříve byl na vlajce znak ve tvaru slunce, po čtyřech letech byl zaměněn na žlutou hvězdu s heslem „Krev a oheň“. Modrá barva znázorňuje Boží svatost, žlutá hvězda oheň Ducha svatého a červená barva krev Ježíše Krista. V horní části vlajky je nápis Armáda spásy a v dolní části je příslušnost státu nebo sboru. Vlajka stojí na čestném místě, nebo je nesena v čele průvodu. Představuje symbol boje o spásu a ukazuje k důležitým duchovním pravdám AS.

2.3. Hodnosti a terminologie Armády spásy

Členové Armády spásy jsou označováni určitou hodností. Dosažení některých hodností je závislé na odborném vzdělání a délce působnosti v AS. Ženy jsou přijímány do hodností důstojníků za stejných podmínek jako muži a vdané ženy procházejí stejným výcvikem, mají stejné poslání jako jejich manželé. *Stoupenci* si vybrali Armádu spásy jako duchovní domov a místo bohoslužeb, ale nechtějí převzít veškeré závazky, které

přebírají vojíni. Nenosí uniformu. **Vojíni**, členové AS, podepisují Bojový řád (Smlouva vojína), věroučné zásady AS a přijímají určité morální závazky například zdržovat se alkoholu, návykových látek, tabáku, hazardních her, pornografie (Armáda spásy, 1995, s. 10 – 13). Zda bude vojín nosit uniformu na svědectví své víry je na jeho rozhodnutí. Za službu nedostávají žádný plat. **Kadeti** jsou vojíni studující dvouroční školu v Londýně nebo v Liberci. **Důstojníci**, členové AS, mají status ordinovaných duchovních a jsou zaměstnání jako profesionálové na plný úvazek. Rozhodli se žít svůj život pro konání Boží vůle a pro službu druhým. Nejprve procházejí dvouročním studiem. Při vstupu do AS obdrží hodnost **poručíka**, po pěti letech jsou povýšeni do hodnosti **kapitána** a po dalších patnácti letech do hodnosti **majora**. Mezi vyšší hodnosti patří **podplukovník, plukovník, komisař, generál**. Všichni důstojníci nosí uniformy.

Většina důstojníků pracuje ve sborech AS, kde vykonávají pastorační práci a slouží celému společenství. Jiní pracují v sociálních službách. Armáda spásy jim zajišťuje ubytování. Jejich pracovní doba je dlouhá, mají být připraveni pomáhat lidem, kteří jejich pomoc potřebují v kteroukoli denní nebo noční hodinu. Služba důstojníků zahrnuje zvěstování evangelia, distribuci literatury AS, navštěvují nemocné, vězně, vykonávají svatební obřady.

Nosit uniformu Armády spásy je velká odpovědnost, představuje válku proti hříchu a svědectví o křesťanské církvi. Uniforma má modrou barvu, kombinuje se s bílou košilí a modrou vázankou pro muže a bílou blůzou s broží pro ženy. V tropických zemích se nosí bílá uniforma.

Jednotlivé typy hodností se rozlišují různými znaky na límcích a výložkách uniformy. Vojíni mají jednoduché modré nebo černé výložky. Místní důstojníci jsou označováni iniciálami na rukávu uniformy. Důstojníci mají na límci červená filcová označení a jejich hodnost je označena počtem stříbrných hvězdiček nebo znakem. Kapitáni mají dvě hvězdy a major stříbrný znak na výložkách. (Co je Armáda spásy, s. 11 - 18)

Oficiálně zaregistrovaní příslušníci AS jsou nazýváni **salutisté**. Tento název nepatří mezi hodnosti. Salutisté žijí rodinným životem, mají své zaměstnání či povolání, rozhodli se pro aktivní život v AS, jsou činní v mnoha oblastech. O jejich víře pojednává kniha Příběh o spáse, která vychází z jedenácti článků víry, které jsou základem svědectví evangelia, jež AS nese. (Kábrtová, 2000) V České republice má uniforma salutistů tmavomodrou barvu, je tvořena sakem v kombinaci s bílou košilí a tmavomodrou

kravatou. Ženy nosí sukně, bílou blůzku s červeným štítem nebo s jiným oficiálním znakem AS (spona), plstěný klobouk s červeným štítem.

Na uniformě AS jsou na výložkách dvě „S“, na každém rameni jedno. Znamená to v Angličtině „Saved to Serve“ což je překládáno „spasen ke službě“. Vojáci mají výložky modré barvy, důstojníci červené. Dále je na výložkách označení hodnosti důstojníků, kapitán má dvě hvězdičky, major - oficiální znak AS.

2.4. Funkce Armády spásy

Vojenský styl AS se prokázal jako nejúčinnější způsob postupu činnosti v boji proti zlu. Tento organizační styl umožňuje mobilitu a disciplínu. **Generál** je mezinárodním vůdcem AS, sídlí v Mezinárodním ústředí v Londýně, je volen radou na dobu pěti let nebo do doby, kdy dosáhne důchodového věku. Generálovi pomáhá v rozhodování poradní odbor. V současné době je generálem Andre Cox.

Pro administrativní účely je AS rozdělena do 50 územních celků a velitelství, z nichž každé je řízeno **oblastním velitelem**. Území jsou rozdělena do divizí a jsou vedena **divizním velitelem** s týmem důstojníků. Divize jsou jednotlivé státy v územním celku. Česká republika tvoří divizi spolu s Holandskem a spadá pod územní celek střední a východní Evropy. Sbory jsou místní střediska AS v jednotlivých městech a zemích založená za účelem zvěstování evangelia. (Co je Armáda spásy, s. 18)

Zaměstnanci Armády spásy působí na jednotlivých projektech, jsou s nimi uzavřeny pracovní smlouvy a podmínky odpovídající zákonům dané země.

2.5. Armáda spásy v České republice

V Československu zahájila Armáda spásy svou práci v roce 1919 na pozvání prezidenta T.G. Masaryka. Mimo církevní činnosti provozovala domovy pro bezdomovce a další skupiny lidí na okraji společnosti. Po roce 1945 byla její činnost omezena a nakonec ukončena komunistickým režimem. Početná skupina jejích členů byla uvězněna. Nejznámějším z nich byl major Josef Korbel, jehož příběh je popsán v knize V nepřátelském táboře.

Po revoluci v listopadu 1989 byla Armáda spásy požádána, aby svoji činnost v Československu opět obnovila, protože měla odborné a praktické zkušenosti s řešením problému lidí bez domova. Tehdejší prezident Václav Havel pozval generálku Evu Burrows a byly navázány kontakty s Ministerstvem práce a sociálních věcí. Dne 17.5.1990 se Armáda spásy zaregistrovala na MV ČR jako občanské sdružení. (Armáda

spásy, o nás, nedatováno, nestránkováno) Dne 25.9.2014 se AS stala registrovanou církví v ČR. Občanské sdružení tímto automaticky nezaniklo.

Sídlo Armády spásy je v Praze. Velícím důstojníkem České republiky je major Teunis T. Scholtens. Národní ústředí spolupracuje s orgány ČR, koordinuje práci se všemi projekty AS na národní i mezinárodní úrovni. V současné době Armáda spásy působí v Praze, Karlových Varech, Jirkově, Brně, Přerově, Šumperku, Opavě, Ostravě, Havříově. Svoji činnost rozvinula v oblasti duchovní a sociální.

2.6. Projekty Armády spásy

Komunitní centra poskytují registrované služby, volnočasové aktivity v rámci místních komunit a jsou navázány na místní sbory AS. Činnost sborů zahrnují nedělní bohoslužby, biblické, modlitební hodiny a další aktivity. *Služby pro osoby bez domova* nabízí několik možností pomoci lidem, kteří se z různých příčin ocitli bez domova v extrémní situaci a nejsou schopni sami situaci řešit.

Centrum mládeže Jonáš je nízkoprahový klub pro děti a mládež ohrožené nežádoucími sociálními vlivy a sociálním vyloučením. *Vězeňská péče* spočívá v morálním doprovázení a materiální podpoře. *Humanitní pomoc* se organizuje po závažných nečekaných událostech formou pomoci osobní, materiální a finanční. Domov Přístav je pobytové zařízení se zvláštním režimem pro lidi bez domova v seniorském věku. *Služba následné péče* nabízí osobám možnost bojovat se závislostmi a podporu na cestě k trvalé abstinenci.

Zvláštním projektem je *ReShare* (zn. sdílet/sdílení), má sociální, ekonomický a ekologický aspekt. Smyslem a cílem projektu je dát nepotřebným věcem novou šanci být potřebné. Cílem projektu je možnost zaměstnání osob znevýhodněných na trhu práce, zvláště uživatele AS, udržovat a rozvíjet jejich pracovní návyky. Možnost získání ošacení pro tuto cílovou skupinu, vytvořit tak „banku“ pro humanitní účely a v neposlední řadě získat finance na podporu práce AS. Použitý textil se vkládá do kontejnerů přístupných veřejnosti, které jsou pravidelně zaměstnanci vyprazdňovány a zpracovány na sběrných místech ReShare (Armáda spásy, Co děláme, nedatováno). Nabídka služeb AS je široká, nicméně budu se zabývat pouze nízkoprahovými službami pro osoby bez domova v Opavě.

3 Nízkoprahové služby

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. rozděluje sociální služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Nízkoprahové služby, kterými se zabývám, spadají do služeb sociální prevence. Tyto služby napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky, sociálně znevýhodňujícím prostředím, ohrožením práv, oprávněných zájmů, trestnou činností apod. Služby sociální prevence napomáhají osobám k překonání nepříznivé situace a mají chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Podle Matouška (2007, s. 9) jsou sociální služby poskytovány lidem společensky znevýhodněným s cílem zlepšit jejich kvalitu života, případně v maximálně možné míře je začlenit do společnosti nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.

Armáda spásy v Opavě poskytuje sociální služby azylový dům pro ženy, matky s dětmi a muže, noclehárnu pro ženy a muže, nízkoprahové denní centrum (NDC), sociální rehabilitaci. Svoji činnost zde rozvíjí i sbor a komunitní centrum. Ve své práci se budu věnovat ambulantním službám, noclehárně a nízkoprahovému dennímu centru.

Nízkoprahové služby vnímám jako služby, které jsou dostupné každému člověku bez rozdílu. Služby se poskytují ambulantně, NDC přes den, noclehárna přes noc. Uživatelé zde naleznou střechu nad hlavou, možnost uspokojit své základní potřeby – stravu, nocleh, zajištění osobní hygieny, oblečení, pomoc při vyřízení osobních záležitostí, možnost společenství s dalšími lidmi a sociální poradenství.

3.1. Noclehárna pro ženy

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (ust. § 63) noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Služba poskytuje pomoc nebo podmínky pro osobní hygienu a přenocování.

Posláním sociální služby noclehárna pro ženy střediska Domu pro ženy a matky s dětmi v Opavě je poskytovat ambulantní službu osobám bez přístřeší, které mají potřebu přenocování, využití hygienického zařízení a zajištění jednoduché stravy. Služba dále nabízí individuální podporu a poskytování informací směřujících k řešení obtížné sociální situace, ve které se žena nachází.

Cílovou skupinou noclehárny jsou ženy od 18 let věku, které se ocitly bez přístřeší, jsou fyzicky soběstačné (samostatně a bez pomoci další osoby, zvládají každodenní činnosti, sebeobsluhu, oblékání, hygienu) a chtějí se aktivně podílet na řešení své nepříznivé situace. Služba není zájemkyni poskytnuta, pokud nespadá do cílové skupiny, kapacita noclehárny je naplněna, žádá o jinou sociální službu, je pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, je slovně nebo fyzicky agresivní, odmítá přijmout pravidla Domovního řádu, má viditelné nakažlivé nebo infekční onemocnění, které neléčí, nebo má udělen zákaz využívání služeb.

Cíle noclehárny

1. Zajistit ženám přenocování v důstojných podmínkách a vytvoření bezpečného zázemí.
2. Podpořit a informovat ženy o možnostech řešení jejich obtížné situace.
3. Podpořit ženy ve využití návazných služeb, ubytoven, podnájmu.

Poskytované služby, které mohou uživatelky využít v rámci noclehárny: přenocování, podmínky pro osobní hygienu, jednoduchou stravu ve formě polévky a chleba, vyprání osobního prádla, šatník, přípravu vlastního jídla, základní sociální poradenství, podporu při vyřizování běžných záležitostí, duchovní programy (sbor AS).

Kapacita služby je 5 lůžek + 2 přistýlky

Provozní doba - příjem uživatelky na noclehárnu denně od 18³⁰ hod. – 19³⁰ hod.

Odchod uživatelky do 8⁰⁰ hod. následujícího dne. (Surovka, 2012)

Ceník služeb

<i>Noclehárna pro ženy</i>	<i>Cena/Kč</i>	<i>Poznámka</i>
Nocleh (1 noc)	40,-	<i>Tuto částku je možno odpustit dle rozhodnutí vedoucího organizační jednotky.</i>
Polévka	5,-	<i>V ceně (1 ks, krajíc chleba).</i>
Čaj	zdarma	
Chléb (1 ks, krajíc)	1,-	
Celodenní pobyt v případě nemoci	75,-	<i>O potřebě a ceně celodenního pobytu rozhoduje sociální pracovník zařízení v jeho nepřítomnosti koordinátor projektu na základě zdravotní nebo sociální situace uživatelky.</i>

<i>Noclehárna pro ženy</i>	<i>Cena/Kč</i>	<i>Poznámka</i>
Pračka 5kg	12,-	Včetně pracího prášku 15,-Kč
Pračka velká 8kg	18,-	Včetně pracího prášku 21,-Kč

Tabulka č. 1

3.1.1. Provoz zařízení

Sociální služba noclehárna se poskytuje za úhradu dle ceníku vždy na jednu noc. V případě, že uživatelka má finanční problémy, její situace je tíživá, je možné si nocleh odpracovat úklidem na zařízení (délka úklidu je maximálně 30 minut). Ráno je nutné, aby uživatelka navštívila sociální pracovníci a domluvila se, jak dále bude svoji situaci řešit. Možností je uhrazení noclehu na účet AS prostřednictvím oddělení pomoci v hmotné nouzi. V případě, že se uživatelka ocitla v tíživé životní situaci ohledně stravy, na požádání službukonající pracovníce dostane jednoduché jídlo ve formě polévky a chleba, následující den ráno se může se sociální pracovníci také domluvit na potravinové pomoci. Po uzavření smlouvy uživatelka sděluje své cíle/potřeby, které se zaznamenávají do tiskopisu *Zjišťování cílů a potřeb uživatelky*. Dostane ložní prádlo, ručník, noční úbor, přidělené lůžko. Plánování služby je vždy prováděno formou individuálních rozhovorů s klíčovou pracovníci. Společně aktualizují a hodnotí

individuální plán. Uživatelka, má možnost využít základní sociálního poradenství, v případě potřeby je odkázána na další instituce.

Uživatelky noclehárny jsou povinny dodržovat Domovní řád, podmínky smlouvy o poskytnutí sociální služby, se kterými byly prokazatelně seznámeny. Dle pokynů zaměstnanců AS dbát na osobní hygienu, hlásit neprodleně každé podezření na výskyt parazitů, nakažlivé a infekční nemoci, mít své osobní doklady v pořádku, v platnosti a poskytovat o sobě a o své situaci pravdivé údaje. Pokud uživatelka jeví známky návykových látek je povinna podrobit se dechové zkoušce na alkohol nebo testu na drogy, které provádí zaměstnanec AS. Na noclehárně je zakázáno kouřit, používat násilí, narušovat dobré soužití. Jestliže uživatelka poruší Domovní řád, je jí ukončena služba na dobu 10 dnů až 6 měsíců, podle závažnosti porušení pravidel. (Surovka, 2013)

3.1.2. Příjem nemocných

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatelky noclehárny je možno přijmout ji před příjmem na noclehárnu, rozhoduje o tom pracovník na směně. Další den se situace řeší návštěvou lékaře. Sociální pracovník rozhodne v případě dalšího pokračování mimo dnů pracovního volna. Jestliže uživatelka onemocní, přinese potvrzení od lékaře, sociální pracovník rozhodne o celodenním pobytu na noclehárně. V době nepřítomnosti sociálního pracovníka tak činí pracovník ve službě. Během dne se poskytne jednoduchá strava (polévka, chléb), nebo možnost si uvařit jednoduché jídlo, případně zajít si nakoupit potraviny. Během pobytu může uživatelka opustit noclehárnu, jen v případě návštěvy lékaře nebo nákupu stravy po nezbytně dlouhou dobu. (Surovka, 2011)

3.1.3. Program volná židle

Program (VŽ) se otevírá v případě, že je naplněna kapacita sociální služby noclehárna. Vstup je umožněn osobě, která odpovídá cílové skupině pro noclehárnu. Příjem provádí pracovník v sociálních službách na směně v době od 20.00 do 22.00 hod. Budíček v 6:00 hod. ráno, ukončení služby v 7.00 hod. V případě, že uživatelka nemá doklad, je přijata napíše se jméno a příjmení podle jejího sdělení. Tento program se poskytuje zdarma. Kapacita jsou 3 místa.

Pro osoby vstupující na VŽ platí základní pravidla ohledně alkoholu, kouření a dodržování BOZP a narušování dobrého soužití s jinými osobami stejně jako pro osoby, využívající sociální službu noclehárna. V případě nedodržení výše uvedených základních pravidel je možno osobě udělit zákaz využívání volné židle. Výše zákazu

je obdobná jako pro uživatele sociální služby noclehárna. Pokud má klientka zájem, může požádat o zapůjčení ručníku k osobní hygieně.

Každá uživatelka VŽ má k dispozici čaj. Klientkám je nabídnuto využití služby NDC v Centru sociálních služeb (CSS) Samaritán. Po zvážení situace může zaměstnanec nově příchozím klientkám mimořádně poskytnout stravu zdarma. Každá uživatelka má možnost požádat o rozhovor, poradenství sociálního pracovníka v době úředních hodin. V mimořádných případech může pracovník v sociálních službách přijmout klientku, i když není naplněna kapacita noclehárny a během noci mimo stanovenou dobu příjmu. (Surovka, 2012)

3.2. Noclehárna pro muže

Poslání v sociální službě noclehárna je poskytovat mužům bez přístřeší, přenocování, hygienické zázemí, stravu, sociální poradenství a nabídku duchovních programů. Služba nabízí individuální pomoc při řešení jejich nepříznivé situace a dává příležitost ke kvalitnějšímu životu.

Cílovou skupinou noclehárny jsou fyzicky soběstační muži od 18 let věku, kteří se ocitli bez přístřeší a potřebují sociální pomoc. Službu noclehárny nemohou využívat osoby, které nespádající do cílové skupiny, jsou pod vlivem alkoholu nebo drog, odmítající přijmout pravidla a řády noclehárny, mají viditelné nakažlivé nebo infekční onemocnění, které neléčí, byl udělen zákaz z důvodu porušení pravidel domovního řádu noclehárny.

Cíle noclehárny

1. Poskytnutí přenocování, možnosti vykonání osobní hygieny v bezpečném prostředí a zajištění stravy, které vede ke snížení sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem života lidí na ulici.
2. Podporovat a motivovat uživatele v řešení jejich nepříznivé životní situace (zajištěním finančního příjmu, vyřízení dokladů).
3. Motivovat uživatele k využití následných služeb (azylový dům, ubytovny, podnájem).

Poskytované služby - v rámci noclehárny mohou uživatelé využít: přenocování, podmínky pro osobní hygienu, jednoduchou stravu ve formě polévky a chleba, možnost vyprání osobního prádla, možnost přípravy vlastního jídla, základní sociální poradenství, zprostředkování zdravotní a psychologické pomoci, zprostředkování křesťanské duchovní služby, další individuálně dojednané služby.

Kapacita služby je 18 lůžek.

Provozní doba - příjem uživatele do sociální služby je od 18:30 do 19:30

Odchod uživatele je do 7:00 následujícího dne. (Ranní vstávání je od 6:15)

Večerní jídlo se vydává od 19:30 – 19:35 v jídelně.

Ceník služeb - cena za jeden nocleh je 40 Kč.

3.2.1. Provoz zařízení

O přijetí uživatele rozhoduje pracovník v sociálních službách. V případě, že zájemce nemá platný doklad totožnosti, je přijat na nocleh bez dokladu. Sociální pracovník udělí výjimku do doby vyřízení tohoto dokladu. Uživatel je povinen při vstupu podrobit se zkoušce na alkohol nebo testu na drogy, pokud jeví známky užití těchto látek. Při odmítnutí testu nebo prokázání dechové zkoušky alkoholu více než 1 promile mu není poskytnuta služba. Po uzavření smlouvy uživatel dostane ložní prádlo, ručník, noční úbor, lůžko.

Individuální plánování je dvoustupňové, probíhá podle cílů uživatele, které si dohodne s pracovníkem na směně (je klíčovým pracovníkem). Druhý stupeň zajišťuje sociální pracovník v případě, že osobní cíl přesahuje kompetence pracovníka v sociálních službách.

Uživatel je povinen dodržovat pravidla noclehárny: dbát na osobní hygienu, hlásit podezření výskytu parazitů, nakažlivé, infekční, záchvatové nemoci, vnášet nebo konzumovat alkohol, vnášet nebezpečné předměty, kouřit v domě, používat násilí, narušovat dobré soužití na noclehárně. Jestliže uživatel poruší Domovní řád, je mu ukončena služba na dobu 10 dnů až 6 měsíců, záleží na závažnosti porušení pravidel. Službu ukončuje pracovník v sociálních službách při vstupu, důvodem může být opilost, vnášení alkoholu, odmítnutí dechové zkoušky, neléčená infekční choroba, udělený zákaz služby. O ukončení služby na 10 dnů rozhoduje sociální pracovník, z důvodu agresivního chování k osobám v zařízení, vnesení nebo konzumace alkoholu omamných látek, kouření v domě. Sociální pracovník po poradě v pracovním týmu rozhoduje o ukončení na dobu 1 až 6 měsíců v případě agresivního chování, napadení nebo šikany osob, krádeže, poškozování majetku zařízení. (Surovka, 2012)

3.2.2. Program volná židle

Program volné židle v CSS se otevírá v případě naplněné kapacity noclehárny (může být udělena i výjimka). Vstup na VŽ je umožněn osobě odpovídající cílové skupině pro noclehárnu. Příjem se provádí od 20.30 - 21.30 hod. Ranní vstávání je v 5.30 hod., ukončení služby je do 6.00 hod.

S uživatelem je uzavřena ústní smlouva, pokud nemá doklad totožnosti, je přijat,

napíše se jméno a příjmení podle jeho sdělení. Kapacita VŽ je 30 osob. Uživateli je nabídnut čaj, provedení osobní hygieny, mimořádné poskytnutí stravy zdarma. Pravidla tohoto programu jsou obdobná jako na noclehárně. Pracovník na službě informuje uživatele o úředních hodinách sociálního pracovníka a možnostech dalšího řešení jeho situace. (Surovka, 2012)

3.3. Nízkoprahové denní centrum

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (ust. § 61) nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní případně terénní služby osobám bez přístřeší. Do základních činností se promítá pomoc či poskytnutí stravy, hygieny a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Posláním Nízkoprahového denního centra je poskytovat sociální službu mužům a ženám bez přístřeší starších 18 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, a tím snižovat rizika související s životem na ulici. V rámci nabídky naší služby podporujeme uživatele v hledání řešení jejich nepříznivé situace prostřednictvím poskytnutí sociálního poradenství, možnosti využívat prostoru v rámci denního centra v určeném čase, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a stravu. Součástí této služby je také aktivní vyhledávání osob bez přístřeší žijící v městě Opava.

Cílovou skupinou nízkoprahového denního centra jsou muži a ženy bez přístřeší, starší 18 let fyzicky soběstačné potřebující sociální službu.

Cíle nízkoprahového denního centra

1. Kontaktování osob v jejich přirozeném prostředí prostřednictvím pracovníka denního centra s nabídkou sociálního poradenství a mapování potřeb cílové skupiny.
2. Zajištění podmínek pro přípravu stravy, stravování a hygienického zázemí, které vede ke snížení sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem života uživatelů na ulici.
3. Motivování uživatele, aby svou nepříznivou situaci začal řešit, a tím zahájil zpětné začlenění do společnosti (přechod na noclehárnu, do azylového domu nebo do případné spolupracující organizace).

Sociální poradenství – v úředních hodinách mohou uživatelé NDC využít poradenství sociálního a terénního pracovníka, nabídka vyžití následných služeb – noclehárny, azylového domu.

Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu - možnost provedení celkové hygieny těla.

Poskytnutí stravy – čaj zdarma po celou dobu otevření NDC, prodej stravy dle ceníku

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí,

pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních potřeb, pomoc při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Další činnosti - možnost využít v provozních hodinách sociální zázemí (sprcha, WC), šatník, praní osobního prádla, dojednání přebírání doručené pošty, zapůjčení knih z knihovničky, počítač s internetem, sledování televize, nabídka individuální konzultace s duchovním pracovníkem.

Kapacita služby je 30 osob

Provozní doba - otevírací doba každý den 8:30 -14:30

Ceník služeb

Druh poplatku	Kč	Poznámka
Šatník 8:30 – 9:00	1Kč/kus	
Polévka	2 Kč/porce	Další porce u stejného uživatele ve stejný den 4Kč
Osprchování	zdarma	
Čaj	zdarma	
Chléb namazaný	2 Kč	dle nabídky např. sádlo, margarín
Chléb (1 ks, krajíc)	1 Kč	
Jednorázový holicí strojek	5 Kč/ks	
Káva (včetně cukru 1ks)	5 Kč	
pračka (včetně prášku na praní) vyvářka	20 Kč	
pračka (prášek) ostatní programy	15 Kč	

Tabulka č. 2

Poskytnutí stravy - uživatelé mají možnost v době provozu NDC zakoupit potraviny dle nabídky ceníku, který visí na nástěnce. V mimořádných případech lze sjednat u sociálního pracovníka odběr jednoduché stravy na dluh a dohodnout způsob a termín

úhrady. V mimořádných případech může pověřený pracovník vydat uživateli polévku nebo namazaný chléb zdarma.

Sociální půjčka - v individuálních případech může sociální pracovník poskytnout uživatelům NDC sociální půjčku. Jedná se o naléhavé potřeby platby (léky, poplatky za vyřízení dokladu totožnosti, poplatky za vstupní posudek o zdravotním stavu na azylový dům apod.). Spolu s uživatelem stanovuje termín úhrady.

Sociální pomoc - ve výjimečných případech může sociální pracovník poskytnout sociální pomoc, např. vrátí-li se osoba po léčbě z psychiatrické léčebně do svého prostředí a nemá prostředky na uhrazení jízdenky.

Pomoc při zajištění stravy - uživatelům NDC je k dispozici vařič, rychlovarná konvice, čaj. V případě zájmu uživatele je možno zprostředkovat u sociálního pracovníka bezplatný telefonický kontakt nebo domluvit osobní schůzku v jiné organizaci.

Volnočasové aktivity - se konají zpravidla 1x/měsíc. Jedná se o přednášky k jednotlivým tématům, diskuse s uživateli a realizace volnočasových činností. Počítač na klubovně po dohodě s pověřeným pracovníkem lze využít k výuce práce na počítači, sestavování životopisů apod. (Surovka, 2012)

3.3.1. Terénní práce

Terénní pracovník (dále TP) je pracovník v sociálních službách, který pracuje část pracovní doby na NDC, část v terénu. Terénní pracovník kontaktuje lidi bez přístřeší nebo ohrožené ztrátou bydlení v terénu a nabízí jim možnost rozhovoru a základního poradenství. Součástí kontaktu terénního pracovníka s osobou je nabídka služeb NDC, noclehárny, azylového domu, případně kontakt na další spolupracující organizace. V případě, že se osoba nachází v krizové situaci nebo ohrožení života, zajistí odpovídající pomoc.

Terénní pracovník sám, popřípadě s jedním zaměstnancem navštěvuje zpravidla 2x měsíčně v podvečer (čas se přizpůsobuje podle ročního období) a 1x měsíčně v ranních hodinách vytipované lokality, ale také podle potřeby vyhledávají nové lokality, ve kterých se zdržují osoby bez přístřeší. Nabízejí jim navázání kontaktů a základní poradenství. Snaží se o citlivý a vnímavý přístup ke klientům, kterým by neomezoval, případně neprovokoval kontaktované osoby např. používání mobilů a zápisníků. Tato situace může u klienta vyvolat nepříjemné pocity, které vedou k ohrožení jeho bezpečí a soukromí. Terénní práce je nedílnou součástí NDC.

Individuální plánování (dále IP) s uživatelem v terénu probíhá ústní formou, rozhovorem. Písemný záznam z rozhovoru s uživatelem TP provádí sám po návratu na CSS. Postupuje s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele. Terénní pracovník bere v úvahu fakt, že svým aktivním přístupem nesmí omezit svobodu každého člověka, pokud ovšem není v přímém ohrožení života. Při IP postupuje v pomoci s naplňováním základních potřeb (jídlo, hygiena), přes vyšší potřeby (sociální dávky, důchod, doklady) po nejvyšší potřeby (zařazení do společnosti, nalezení vlastní hodnoty, smyslu života). (Surovka 2012).

4 Výzkumy v oblasti bezdomovectví

Bezdomovectví žen je odlišné od mužů, jak bylo uvedeno, probíhá ve skrytosti, není snadné jej identifikovat. V této kapitole předkládám zajímavé výsledky výzkumů Armády spásy a organizace Jako doma, které se zabývaly touto problematikou. Zmiňuji i historicky první sčítání osob bez domova.

4.1. První průzkum mezi ženami bez domova v Armádě spásy

Armáda spásy provedla v létě 2014 první průzkum mezi ženami bez domova v zařízeních AS v České republice, kterého se zúčastnilo 147 žen, v doprovodu 280 dětí. Průzkum probíhal v šesti krajích. Cílem průzkumu bylo zmapovat situaci žen a matek s dětmi. Z výzkumu vyplynuly dvě hlavní příčiny bezdomovectví a to ztráta bydlení z finančních a partnerských důvodů. Více jak polovina žen není schopna hradit náklady spojené s bydlením, což vedlo k závěru, že klíčové a zásadní pro řešení problematiky bezdomovectví je systémové zajištění dostupného sociálního bydlení. Rizikovou skupinou jsou ženy s vyšším počtem dětí a s nižším vzděláním. Dále průzkum potvrdil důležitost sociálních dávek, které ve většině případů přicházejí k lidem, jež jsou na nich závislí, navzdory tvrzením, že jsou dávky zneužívány. Vyplácením sociálních dávek dochází ke snížení malaadaptivního chování, což je pozitivní pro většinovou společnost. Azylové domy plní svou roli také v tom, že většina matek má v péči své děti.

Dle průzkumu průměrná doba života žen na „ulici“ lehce přesahuje jeden rok. Zajímavostí je, i když tento život ovlivňuje jejich zdravotní stav, častou příčinou bezdomovectví jsou psychické problémy, s délkou života na ulici to příliš nesouvisí. Dále

z výzkumu vyplynulo, že absolutní většina osob jsou v zařízeních AS poprvé, což znamená, že dobře zacílená pomoc, vede uživatelku zpět do života běžné společnosti. Ovšem existuje část žen, které nejsou schopné samostatného života, stále budou potřebovat podporu sociálního pracovníka.

Důvody bezdomovectví jsou složité. Základní příčinou je chudoba, ke které vedou tyto příčiny:

- ❖ nedostatek cenově dostupného bydlení
- ❖ nedostatek pracovních příležitostí nebo příjmu
- ❖ špatné fyzické nebo duševní zdraví
- ❖ násilí nebo zneužívání v partnerském vztahu nebo v rodině

Cílem výzkumu AS je rozšířit povědomí veřejnosti o lidech, kteří se snadno dostávají na okraj společnosti tím, že jimi řada lidí opovrhuje, aniž by se pokusila pochopit, že do tíživé situace se může dostat kdokoliv.

Výzkum také zobrazil, jak vypadá *typická žena bez domova*:

- ✚ průměrný věk 42 let
- ✚ ukončené základní vzdělání
- ✚ je rozvedená
- ✚ má 2 – 4 děti ve své péči
- ✚ žila více než rok v nejistých podmínkách
- ✚ navštívila poprvé službu azylového domu
- ✚ hlavním příjmem jsou sociální dávky
- ✚ pravidelný měsíční příjem je ve výši 3 000 – 6 000 Kč
- ✚ nemá zajištěny finanční příjmy na pokrytí bydlení

4.2. Průzkum Armády spásy mezi ženami bez domova pomáhá vyvracet pověry o bezdomovcích

Každý den využije služeb AS přes tisíc osob. Armáda spásy se stala za 24 let největším poskytovatelem sociálních služeb pro lidi bez domova. Díky svým zkušenostem vyvrací mýty o bezdomovectví. Svá tvrzení opírá o průzkum, který uskutečnila mezi ženami, které využívají jejích služeb v ČR.

- *Bezdomovci jsou jen muži.* Dle statistického výzkumu provedeného v rámci sčítání lidí bez domova je každý 5. člověk bez domova žena.
- *Oni si takový život volili.* Není to pravda. Téměř 60% žen dle průzkumu AS se

ocitlo bez domova, z důvodu neschopnosti platit nájem, 26% uvedlo problémy v rodině, 19% násilí partnera.

- *Ženy bez domova nepečují o děti.* Průzkum ukázal, že 61,8% matek se přes tíživou situaci stará o své děti, z toho u 11,9% se o děti stará otec, prarodiče, každé čtvrté dítě (26%) skončí v náhradní péči.

- *Jsou to samí lenoši.* Více jak polovina žen se nemohla vrátit na trh práce, důvodem je nízká kvalifikace (přes 56% má základní vzdělání), po mateřské a rodičovské se zpátky těžko vrací. Dalším důvodem jsou vážně zdravotní a psychické problémy. Velká část žen jsou samoživitelky.

- *Žádný bezdomovec nenechá bez povšimnutí kus železa, mřížku v kanálu nevyjímaje.* Absolutní lež. Lidé bez domova nekradou o nic víc než ti, kteří bydlení mají. Zkušenost s krádežemi přiznalo 13% žen bez dětí.

- *Bezdomovci všechno propijí.* Alkohol je častý únik od problému, 52% zkoumaných žen uvedlo, že alkohol nepijí ani při mimořádných událostech. I když česká společnost má tendenci podceňovat konzumaci alkoholu, výzkum ukázal, že je mezi těmito ženami procentuálně víc abstinentů než v běžné společnosti. Pouhých 6 % žen uvedlo alkohol jako příčinu ztráty bydlení.

- *Když jim u nás ve městě postavíme dům, přemístí se k nám.* Na tento bod se průzkum nezaměřoval. Lidé bez domova jsou často na své místo zvyklí, je to něco jako jejich domov. Např. v Amsterdamu na ulici nepotkáme jediného člověka bez domova, AS provozuje v daném městě přes 40 služeb zaměřených pro tyto osoby.

- *Cesta z bezdomovectví je snadná, Stačí jen chtít.* Hlavní příčinou ztráty bydlení je finančně nedostupné bydlení, což je také překážkou v návratu do společnosti, proto Armáda spásy rozvíjí sociální bydlení, zapojuje se do pracovních skupin na ministerstvech, zpracovává koncepce, provozuje cca 130 bytů pro znevýhodněné osoby.

- *Poskytované služby jsou pouze „almužna“.* Ve všech azylových domech AS nabízí trénink pracovních dovedností, soustředí se na vznik podporovaných pracovních míst ve spolupráci s úřadem práce. Během loňského roku bylo zaměstnáno 200 osob bez domova. Dá se říci, že každý čtvrtý zaměstnanec AS je podpořená osoba.

- *Mně se to stát nemůže.* To je omyl. Problémy ve vztazích, odklon od rodiny, stres, psychické problémy, nezvládnutí vlastního života vede ke zhoršení zdravotního stavu, závislostí na alkoholu či jiných látkách a důsledkem může být ulice.

4.3. Zpátky ze dna: zaostřeno na ženy

Ženy vídáme méně často na ulicích než muže. Ženské bezdomovectví mívá daleko častější skrytou podobu než mužské. V roce 2013 byla provedena organizací Jako doma studie Zpátky ze dna: zaostřeno na ženy, na které se podílelo 50 uživatelék azylových domů v Praze a v Ostravě.

Cílem této studie bylo zmapovat rizikové faktory ženského bezdomovectví, potřeby klientek sociálních služeb i bariéry návratu do vlastního domova a na pracovní trh. Z výzkumu byla zjištěna *odlišnost* ženského bezdomovectví od mužského. Ženy jsou vystaveny *fyzickému, sexuálnímu a verbálnímu násilí ze strany mužů, zvýšené zranitelnosti při pobytu na ulici a snížené ekonomické síle*. Je třeba zmínit, že na rozdíl od mužů nesou břímě péče nebo nemožnost péče o dítě.

Bezdomovectví žen je ve většině případů kombinací příčin zejména: *převládá domácí a jiné formy násilí, chudoba, traumatická změna v průběhu života (úmrtí dítěte nebo partnera, absence dostupného a bezpečného bydlení, věková a generová diskriminace a trhu práce, drogová či alkoholová závislost, rodinná historie sociálního vyloučení, vážné psychiatrické onemocnění*.

Ženy bez domova vítají sociální služby typu azylových domů, nocleháren, jsou pro ně *místem úniku před násilím nebo akutními potížemi*. Časově omezená lhůta pobytu v těchto zařízeních je z hlediska jejich psychického a sociálního zotavení nedostatečná.

Mnoho žen využilo stav „*skrytého bezdomovectví*“, neformálního bydlení (u přátel, rodinných příslušníků, partnerů) mimo dostupné sociální služby. Kvůli *nestabilitě tohoto bydlení mnohé z nich raději podstoupily zkušenost s nechtěným pobytem na ulici*.

Ženy bez domova často pociťují *obavy z navštěvování center pomoci lidem bez domova z důvodu pocitu ohrožení ze strany mužů a jejich početní přesile*. Bariéry v návratu do běžného života pro ženy bez domova představují: *chudoba a limitované pracovní příležitosti, věková a genderová diskriminace na trhu práce, absence finančně dostupného bydlení, zdravotní obtíže, dluhy, ztráta motivace ke změně jako důsledek dlouhodobého bezdomovectví*.

Ženy setrvávající v systému služeb opakovaně, dlouhodobě ztrácejí schopnost náhledu pozitivní změny své situace. Klíčovým tématem ženského bezdomovectví zůstává dostupnost trvalého a bezpečného finančně dostupného bydlení. (Hetmánková, 2013, s. 2 – 3).

Dále Hetmánková (2013, s. 17) ve své zprávě konstatuje, že uvedená zjištění jsou šokující. I když životy žen bez domova jsou traumatické, nedostává se jim pomoci

v přístupu k bydlení, kterou naléhavě potřebují. Mnohým ženám bez domova odmítavým k nabízeným službám nezbyvá nic jiného, než zvolit nocleh na ulici, ve squatu nebo spoléhat na dobrou vůli přátel, rodiny, aby se ukryly před zraky veřejnosti ze strachu o vlastní důstojnost. Jindy musí vytvářet kvůli přespání nežádoucí sexuální vztahy. Násilí je provází na cestě životem, na ulici i za zavřenými dveřmi. Nemají kam jít. V Česku neexistuje jediné denní centrum pro ženy bez domova nebo ohrožené bezdomovectvím.

Do azylových domů a nocleháren přicházejí po rozpadnutí zaběhaných struktur na pokraji svých sil. Odtud budou muset znovu odcházet, bez ohledu na to, zda se zotavily po násilném činu bez ohledu na to, jestli se jejich stav stabilizoval, zda pokročily k naplnění snu o zajištění práce a trvalého bydlení.

Hetmánková ve své studii uvádí, že poskytovatelé služeb nahlíží na bezdomovectví genericky – „stejně služby všem“, deklarují kapacitní nemožnost zprostředkování terapeutické nebo jiné služby „šité na míru“ ženám postiženým domácím násilím či násilím na ženách. Stejně tak je ve službách nedostatečný a omezený přístup k informacím v oblasti práce, práv, bydlení, dostupnost informačních technologií a telefonu. Stav podfinancovanosti sociálních služeb nedovoluje další pomoc. Vládní koncepce prevence a boje proti bezdomovectví a jeho specifika neřeší. Ženy bez domova musí často spoléhat na pomoc a pochopení sociálních pracovníků. Pravděpodobnost narůstání bezdomovectví žen v důsledku strukturálních faktorů není tematizovaná ani v zařízeních, ani ve vládních strategiích boje proti chudobě a bezdomovectví.

4.4. Sčítání lidí bez domova

V roce 2011 proběhlo sčítání lidu, domů a bytů. Poprvé v historii proběhla kvantifikace počtu bezdomovců. Sčítání mělo specifická pravidla, probíhalo převážně ve spolupráci se Sdružením azylových domů a Asociací poskytovatelů sociálních služeb. Zásadní bylo, že tyto osoby identifikoval sčítací komisař, kterým byl sociální pracovník. Sečteny byly osoby, které využívaly k datu sčítání služeb příslušných zařízení. Plošné sčítání osob na „ulici“ nebylo možné z důvodu cílené distribuce formulářů do objektů určených k bydlení, neumožňovalo vyhledávat osoby mimo objekty, ani nemělo speciálně vyškolené pracovníky pro specifickou komunikaci s lidmi bez domova. Spolupráce s výše uvedenými zařízeními byla proto jediným možným postupem, byť s určitým omezením zjištěných výsledků. Celkový počet takto sečtených bezdomovců byl 11 496, z toho 9 023 mužů a 2 473 žen.

Sčítání lidí bez domova proběhlo ve 270 domech, a to azylových domech, domech na půl cesty, v noclehárnách a nízkoprahových denních centrech. Sčítání byli uživatelé těchto zařízení k rozhodnému okamžiku. Součástí některých zařízení byly i byty. Charakteristickým rysem byl vysoký podíl osob s trvalým bydlištěm na ohlašovně. Ztráta původního stálého bydliště patří k obecně nejčastějším příčinám bezdomovectví. Převaha osob nezaměstnaných nebo ekonomicky neaktivních byla očekávaná, přesto údaj o podílu pracujících bezdomovců 29% byl neočekávaně vysoký. Z počtu osob v produktivním věku pracovalo více 31% (ČSÚ, 2011).

Praktická část

5 Metodologie výzkumu

5.1. Úvod do problematiky výzkumu

Tento výzkum se zabývá zjištěním, jak lidé bez domova vnímají nízkoprahové služby v Armádě spásy v Opavě. Výzkum proběhl v CSS Samaritán, v Nízkoprahovém denním centru, v noclehárně pro muže a v Domě pro ženy a matky s dětmi, v noclehárně pro ženy. Informace jsem získávala osobním rozhovorem s uživateli těchto služeb v provozní době nebo po skončení služby.

Důležitost tématu vyplývá z naléhavosti fenoménu bezdomovectví, který je složitým společenským problémem. Některé osoby žijí na ulici, jiné vyhledávají pomoc nízkoprahových sociálních služeb, azylových domů či jiných sociálních služeb. Kvalitativní výzkum se více soustředí na subjektivní vnímání světa každého jedince (Gavora, 2010, s. 186). Při hledání odpovědi na výzkumnou otázku jsem mohla více porozumět respondentům, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Důležité pro mě byly jejich životní zkušenosti.

Pro dosažení cíle výzkumu a zodpovězení základní otázky jsem se rozhodla zrealizovat kvalitativní výzkum, jehož podstatou je vytvoření celistvého obrazu zkoumaného problému, přičemž je kladen důraz na vnímání a interpretaci daného problému jeho aktéry, jak píše Hendl (1997, s. 12).

„Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“ (Škvaříček, Šedřová, 2007, s. 17)

Autoři dále sdělují, že dnes panuje velká terminologická rozrůzněnost v definování kvalitativního přístupu, každá definice zdůrazňuje jiný znak kvalitativního výzkumu jako zásadní odlišující aspekt.

Disman (2002, s. 285) uvádí: *“Kvalitativní výzkum je nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Cílem je tu odkrýt význam získaných informací.”*

Strauss a Corbinová (1999, s. 10) termínu kvalitativní výzkum rozumí: *„jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů“.*

Kvalitativnímu výzkumu se vytýká, že jeho výsledky představují sbírku subjektivních dojmů. Jeho pružný a nestrukturovatelný charakter lze těžko replikovat na rozdíl od kvantitativního výzkumu. Pracuje s omezeným počtem jedinců, obvykle na jednom místě, vznikají obtíže se zobecňováním. Dále se tomuto výzkumu vytýká jeho neprůhlednost, malá transparentnost. Analýza dat i jejich sběr jsou časově náročné etapy. Výsledky jsou snadněji ovlivnitelné výzkumníkem a jeho osobními preferencemi. Nicméně kvalitativní výzkum má i svoje přednosti. Získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny události, fenoménu v přirozeném prostředí. Dobře reaguje na místní situace a podmínky, hledá lokální příčinné souvislosti. Pomáhá při počáteční exploraci fenoménů. Umožňuje studovat procesy, navrhnout teorie (Hendl, 1997, s. 50).

5.2. Výzkumný design

Kvalitativní výzkum má několik designů, pro zodpovězení výzkumné otázky jsem zvolila evaluační výzkum. Evaluace znamená proces posuzování, hodnocení zkoumaného jevu (Miovský, 2006, s. 116).

Evaluační výzkum je považován za vědeckou činnost na rozdíl od jiných přístupů. *„Předmětem jsou sociální intervence, tedy opatření k odstranění nebo zmírnění sociálních problémů.“* Tento výzkum je zaměřen spíše na praktické aspekty než na teoretické stránky. Cílem je řešit daný problém a uskutečnit změnu. Význam evaluace roste v době změn, při provádění různých zásahů a intervencí do dosavadních mechanismů fungování institucí, systémů programů, kde se uplatňuje při zkoumání jejich efektivity a užitečnosti. V procesu evaluace lze využít různé metody, a to jak kvantitativní, tak i kvalitativní (Hendl, 1997, s. 291 - 292).

Kvalitativní evaluace rozeznává podle cílů a dopadů dva základní přístupy, formativní a sumativní. Formativní evaluace průběžně hodnotí probíhající program, klade si za cíl nalézt silné a slabé stránky a formulovat doporučení ke zlepšení, zvýšení efektivity, či odstranění nedostatků, potíží v probíhajícím programu (Petty, 1996, podle Bartoňkové, 2010, s. 184). Naproti tomu sumativní evaluace je orientována na hodnocení

ukončeného programu, zda dosáhl svých cílů a zda byl efektivní (Miovský, 2006, s. 116). Na základě těchto teorií jsem se rozhodla pro formativní evaluaci, vyhodnocená data poskytnou odpověď na výzkumnou otázku.

5.3. Cíl výzkumu

Cílem mého výzkumu je analyzovat, jaký mají lidé bez domova vztah k výše uvedeným nízkoprahovým službám v daných zařízeních, co pro ně znamenají, zda mohou uspokojovat jejich potřeby, pomáhat jim, a také co by se mělo změnit, aby jejich potřeby naplňovaly. Zajímají mě také vztahy mezi uživateli a zaměstnanci AS, jak je vnímají uživatelé.

5.4. Výzkumná otázka

Důležitým prvkem je formulování výzkumné otázky k dosažení cíle a dále je nezbytné zabývat se zdroji, ze kterých se bude čerpat. S tím je spojena i technika výzkumu, způsob získávání, shromažďování a zpracování dat (Hendl, 2008, s. 145).

Výzkumná otázka zní:

„Jak vnímají lidé bez domova nízkoprahové služby v Armádě spásy v Opavě“

5.5. Výzkumný vzorek

Cílem výběru vzorku v kvalitativním výzkumu je reprezentování určité populace, zejména určité problematiky (Škvaříček, Šedřová 2007, s. 73). Výzkumný vzorek byl zaměřen na osoby obou pohlaví, využívající obě služby noclehárny pro ženy, noclehárny pro muže a nízkoprahové denní centrum. Za respondenty (R) bylo vybráno sedm mužů a sedm žen bez domova, různých věkových kategorií s rozdílnou délkou pobytu v těchto sociálních službách.

5.5.1. Charakteristika výzkumného vzorku

RESPONDENT	POHLAVÍ	VĚK	BEZ DOMOVA	NOCLEHÁRNA	NDC
R 1	žena	39	4 měsíce	4 měsíce	4 měsíce
R 2	žena	52	2,5 roku	1 rok	1 rok
R 3	žena	56	6 roků	6 roků	5 roků
R 4	muž	36	1 měsíc	1 týden	1 týden
R 5	muž	46	20 roků	10 roků	10 roků

R 6	muž	51	6 měsíců	6 měsíců	6 měsíců
R 8	žena	68	10 roků	5roků	6 roků
R 9	muž	53	8 roků	5roků	8 roků
R 10	žena	56	5 roků	4 roky	1 rok
R 11	muž	52	10 roků	6 měsíců	10 roků
R 12	muž	24	1 rok a 6 měsíců	7 měsíců	7 měsíců
R 13	žena	54	15 roků	5 roků	5 roků
R 14	muž	57	20 roků	4 roky	4 roky
R 15	žena	54	2 roky	2 měsíce	2 měsíce

Tabulka č. 3

5.6. Metody a techniky sběru dat

Kvalitativní výzkumníci používají zejména tři typy dat a to data z rozhovorů, z pozorování a z dokumentů. Pracují se slovy a s textem. Nicméně nemůžeme zapomínat na to, za jakým účelem a jakým způsobem byla data získána, zda standardizovaným, či polostrukturovaným rozhovorem. (Škvaříček, 2007, s. 15).

Pro získání potřebných informací jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Miovský (2006, s. 160 – 161) tuto metodu popisuje jako interview s definovaným jádrem, to znamená, že výzkumník má předem definované okruhy a minimum otázek, na které se bude během rozhovoru ptát. Autor u polostrukturovaného rozhovoru zdůrazňuje i skutečnost, že výzkumník během rozhovoru pokládá i doplňující otázky vyplývající v průběhu rozhovoru, aby se ujistil, že respondent otázkám rozumí. Důležité je přizpůsobení jazyka respondentovi.

Polostrukturovaný rozhovor vychází ze specifikace okruhů otázek. Metoda dotazování umožňuje volit pořadí otázek podle potřeby tak, aby bylo dosaženo maximalizace výtěžnosti rozhovoru.

Vytvořila jsem pět okruhů otázek, které se týkají soukromí respondentů, jejich pohled na ambulantní služby a v neposlední řadě se dotýkají i vztahů s ostatními uživateli a pracovníky AS.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

Jak trávíte celý den?

Co se stalo, že nemáte domov?

Jak dlouho jste na ulici?

Co potřebujete pro svůj život?

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Jak se v noclehárně cítíte?

Co v poskytované službě oceňujete?

Co Vám ve službě chybí?

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

S čím jsou největší potíže?

Jak vnímáte provozní dobu?

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

Co od této služby očekáváte?

Co využíváte ve službě nejčastěji?

V čem Vám služba pomáhá?

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Co na službě oceňujete?

Co Vám ve službě chybí?

Jak vnímáte ostatní uživatele?

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

S čím jsou největší potíže?

Jak vnímáte provozní dobu?

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Úvodní otázky (1. okruh) uvádějí respondenty do rozhovoru, uvolňují atmosféru, ale zároveň i vtahují do problematiky bezdomovectví a dotazují se na jejich soukromí. Jádrové otázky podle Škvaříčka a Šedové (2007, s. 164) tvoří páteř rozhovoru (okruhy 2., 4.), zjišťují, jak respondenti vnímají nízkoprahové služby, obsahují dotazy, co pro ně služby znamenají, jaké jsou vztahy mezi uživateli a pracovníky AS.

Ukončovací otázky (okruhy 3., 5.) se zabývají provozním zajištěním, technickým vybavením služeb a doporučením uživatelů, co by se mohlo v poskytování těchto služeb zlepšit nebo změnit.

Metody kvalitativního výzkumu se v praxi různě kombinují a dochází v praxi k jejich míšení. Zajímavým konceptem je *triangulace* vztahující se k procesu objevování ve výzkumu. Existuje několik typů. Triangulací se rozumí kombinace různých metod, různých výzkumníků, rozdílných zkoumaných skupin, osob, rozdílných lokálních a časových okolností, teoretických perspektiv, uplatňujících se při zkoumání určitého jevu. Datová triangulace zkoumá jev v rozdílných časových momentech, na různých místech u různých osob (Hendl 2008, s. 147).

5.7. Popis průběhu výzkumu, zvládání rizik, zajištění dat

Před zahájením výzkumu jsem jednotlivé respondenty seznámila s tématem rozhovoru, připravenými otázkami a vysvětlila jsem jim, že data budou použita pouze pro tento výzkum. Zdůraznila jsem zachování jejich anonymity a možnosti odmítnutí témat, která by byla pro ně příliš osobní a citlivá. Respondenti souhlasili s realizací individuálních rozhovorů i s nahráváním rozhovoru na diktafon i s písemným záznamem. Některé respondenty jsem musela usměrňovat k danému tématu. Získaná data

z rozhovorů jsem dle Hendla (2008, s. 208) převedla procesem *transkripce* do písemné podoby včetně zachování dialektu i větné stavby respondentů.

Individuální rozhovory jsem uskutečnila se čtrnácti respondenty, kteří ochotně souhlasili se spoluprací ve výzkumu. Někteří oslovení respondenti vyjádřili svůj nesouhlas, nebo nevyužívali obě služby, či byli zaneprázdněni svým programem.

Jednotlivé rozhovory trvaly v rozmezí 45 minut – 90 minut. S jednou ženou jsem hovořila v Domě pro ženy a matky s dětmi ve víceúčelové místnosti a dalšími ženami a s muži v CSS Samaritán v klubovně nebo v noclehárně. Místnosti poskytovaly soukromí a klidné prostředí. Respondenti byli otevření, odpověděli na všechny otázky, dle svých možností. Pokládáním otázkám rozuměli, případně žádali vysvětlení. Během rozhovoru jsem pokládala otevřené i uzavřené otázky a také doplňující otázky pro ověření, zda byla daná otázka správně pochopena. Pravdivost odpovědí jsem se snažila ověřovat jinak položenými otázkami se stejným smyslem. Odpovědi respondentů byly stručné i delší.

Přepisy dat jsem podrobila *otevřenému kódování*. Tento proces Strauss a Corbinová (1999, s. 45) definují jako „rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, konceptualizace a kategorizace údajů“. Při otevřeném kódování je text rozdělen na jednotky, kterým je přiděleno jméno, a nově označeným fragmentům textu jsem přidělila kód. Hledáním vztahů mezi kódy a porovnáváním jejich významů jsem vytvořila kategorie.

Zajištění dat je prvním krokem na cestě k výsledkům výzkumu. Důležitým zdrojem dat byly pro mě i dokumenty z ambulantních služeb, které popisují samotnou službu, co nabízí, jak je poskytována, a jaká má pravidla.

6 Analýza dat

Analýza dat začala otevřeným kódováním. Pro analýzu kvalitativních dat jsem zvolila metodu vytváření trsů, která slouží k seskupení a konceptualizaci určitých výroků do skupin tzv. *trsů* dle podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Tímto procesem vznikají kategorie. (Mioviský, 2006, s. 221).

V první kapitole teoretické části je uvedena problematika bezdomovectví, která ve své podstatě navazuje na organizaci poskytující nízkoprahové služby, jež využije osoba zaskočená tímto fenoménem k pomoci ve své situaci. Specifika těchto služeb jsem popsala v další kapitole, aby měl čtenář dostatek informací z důvodu další návaznosti

praktické části. Do výsledné analýzy vstoupilo 5 kategorií. Kategorie jsem uspořádala do pořadí, aby na sebe navazovaly:

- *Mám své potřeby*
- *Mít kde spát, mít kde být ve dne*
- *Ti druzí*
- *Vycházejme si vstříc*
- *Co si mohu dovolit a co ne*

6.1. Mám své potřeby

Kategorie „Mám své potřeby“ je sycena termíny, které prezentují člověka bez domova v jeho sociálním postavení. Důležité pro něj jsou základní lidské potřeby, bez kterých se neobejde, aby přežil.

Kategorie je zastoupena pojmy:

Zdraví, jídlo, vaření, úschova potravin, informovanost, práce, zanedbanost osob, očista, prádlo, oblečení, nepořádek, paraziti, zápach.

Služba noclehárny umožňuje uspokojení především dvou základních potřeb, určité očisty těla, oblečení, prádla. Neméně významné je zázemí, bezpečí vybavenost služby. Další důležitou životní potřebou je jídlo. Na noclehárně si uživatelé mohou ohřát nebo uvařit jednoduché jídlo, případně si zakoupit polévku. Potraviny si mohou uschovat do ledničky večer a přes noc, avšak ráno si je musí vzít. Z toho důvodu byla vyjádřena nelibost respondenta.

Co potřebuji pro život

R1: „Hlavně hygienu, vyspat se, vyprat si prádlo, odpočinek, když budu mít problémy, tak poradit.“

R3: „Potřebuji pořádnou hygienu, teplé jídlo, oblečení.“

R4: „Abych byl v teple, měl se kde vyspat, dát si kafe, čaj. Práci si dokážu najít, vyřídit úřad, člověk nemůže žít z minulosti.“

R6: „No, potřebuji najít práci, sehnat byt, žít normální život.“

R7: „Hlavně zdraví, abych byla zdravá, a hlavně to bydlení na stáří. Já mám zažádané v Senior centru tady v Opavě, v roce 2011 jsem měla dostat byteček a pořád nic.“

R9: „Mít nějaký zázemí, tak postarat se, abych měla co jíst, potom splácet dluhy. Tak, kontakt s dětmi mám, že to je v pohodě.“

R10: „Že jsem si to pokazil a už se to nedá napravit. Co potřebuju, mě už je 56 let, už mě nechtějí nikde vzít. Mám státní svářečský zkoušky dvoje. Jo my berem, kolik je vám let, kdybyste marodil, no já jsem nemarodil, maximálně jsem měl teploty 14 dní, to vám nikdo nevěří. Buďto propouštíme nebo máme padesáti procentní stav nebo plnej stav a to vás přestane bavit, já jsem si třeba vytipoval ulici, že bych chodil i zametat v technických, nechytáte se.“

R11: „Co já potřebuju, tak především mít se kde vyspat, pak potřebuju mít doklady, konečně je mám a takhle...brigádu mám, ještě to není ono. To ukáže čas.“

R12: „Momentálně bych potřebovala bydlet, když já jdu večer a vidím ty televize v těch oknách, já jim závidím... Člověk stárne, před těma 15 letama mi to nevadilo. Teďka, normálně těm lidem závidím i blbý seriál večer. Je to tak. Mám 54 roků, no stárnu. Teoreticky bych měla zítra dostat byt. No tak doufám, že to vyjde, peníze na to mám. Ten makléř chce jeden nájem dopředu z těch sociálek, víte, jak já šetřím, já si nekoupím ani sodovku, čaj tu беру z azyláku. Už jsme měli v Jaktaři a on říká: „no dejte mi 6 tisíc pro nás“, hrozné...“

R14: „Klid, pohodu a dobrého přítele, což už mám.“

Služba NDC je pro osoby na ulici nesmírně důležitá. Nabízí především uspokojení základní potřeby, což je výživa těla, ale také možnost trávení volného času, umožnění kontaktu se světem prostřednictvím technických vymožeností televize, internetu a v neposlední řadě společenství s druhými lidmi.

Služba NDC pro jednotlivé respondenty znamená

R6: „že se tady můžu uchýlit, prožít den, byl bych raději ve svém...abych chodil celý den po Opavě, to se nedá, je dobré dát si jídlo, podívat se na televizi.“

R3: „že si tam dám snídani, čaj, kávu, podívám se na televizi, že nemusím brzo ráno chodit po venku.“

R2: „že se člověk dozví i různé zprávy z televize, může si člověk dojít i na internet, a že člověk není úplně odříznutý od dění ve městě a okolí.“

R5: „Pomoc, člověk se má kde ohřát, okoupat, nemusí někde deptat, koupit si polévku, pojíst. Člověk si může přes den něco ukuchtit, nemusí venku vysedávat.“...“

R4: „ztrátu času, to co já ztrácím tady, mohl bych pracovat, je to bezvýznamný. Pozitivní je, že člověk je v teple, může se najíst, splknout, pokecat, dát si kafe...“

Respondenti **očekávají**

R2: „Poradu, když potřebuji s něčím poradit. Nový vaříč, nějaký hrnce s pokličkou.“

R3: „Já tam očekávám pomoc od sociálního pracovníka, když potřebuji zavolat.“

R6: „Nevím...pomoc...aby to tady dobře fungovalo, abychom byli v klidu, ne jako v hospodě. V klidu to tady prožít těch pár hodin.“

Respondenti ve službě nejčastěji **využívají**

R1: „varnou konvici na čaj, kafe, televizi, WC.“

R2: „internet, čaje, vaření kávy, podávání polévky.“

R3: „dělám si kávu, dám si chleba, čaj, podívám se na televizi.“

R4: „uvařím si kafe, skouknu seriály, najím se, ohřeju si jídlo...“

R5: „hygienu, můžu si uvařit, že nám namažou chleba, hlavně šatník.“

R6: „všechno, můžu si v klidu sednout, dát si kafe, podívat se na televizi,

Služba **pomáhá**

R2: „k nalezení otázek i odpovědí na internetu, přívětivé jednání.“

R3: „můžu tam trávit čas, můžu si číst, můžu si koupit jídlo, nasnídat se.“

R4: „překonat část dne, pachtění od ničeho k ničemu.“

Respondenti uvedli i v čem službu **oceňují**

R1: „můžu si vařit, spáchat hygienu, dívat se na televizi nebo využít poradenství.“

R4: „jídlo, posedět, kafe, teplo, televize, zprávy...“

Největší **potíže** dělá:

R6: „smerdlavé jídlo.“

Spokojenost s **vybavením** NDC

R2: „Jsem ráda, že je tam pití, je tam i konvice, že si můžeme udělat kafe, že se podává chleba a teplé polévky.“

R6: „Tak, co potřebuji tam je, můžu si sednout, dívat se na televizi, koupit jídlo, sám si kuchtit, můžu si i péct.“

Uvedená kategorie ve službě noclehárny poskytuje vlastní volbu jednoduché stravy. Uvádí nespokojenost respondenta s pravidly služby v případě zanechání potravin v noclehárně. Služba NDC zajišťuje respondentům denní zázemí ve volném čase se základním potravinovým, informačním a hygienickým servisem, který plně využívají ke své spokojenosti. Potíže způsobuje zapáchající jídlo.

Noclehárna

Tato služba nabízí možnost vykonání základních potřeb, pro někoho je to obávaná, pro jiného vítaná hygiena těla i oblečení. Absence těchto činností uvádí osoby do nepříjemného postavení, kritického pohledu druhých lidí, někdy i vyloučení ze společenství.

Z výše uvedených důvodů se zde nabízí, jaké konkrétní služby respondenti **potřebují**

R1: „ Hlavně hygienu, vyspat se, vyprat si prádlo, odpočinek, když budu mít problémy, tak poradit.“

R2: „, Praní, žehlení, zpravit prádlo.“

R3: „, Potřebuji pořádnou hygienu, teplé jídlo, oblečení. Na koupelně nejde dělat hygiena z důvodu ostatních uživatelů, neuklízely po sobě koupelnu.“

R4: „, Abych byl v teple, měl se kde vyspat, dát si kafe, čaj. Práci si dokážu najít, vyřídit úřad, člověk nemůže žít z minulosti.“

R5: „, Hygienu, teplo.“

V této oblasti se v poskytované službě **líbí ochota** pracovníků

R5: „, Je dobré, že nám někteří pečovatelé vyjdou vstříc, pomáhají nám, že nám ochotně vymění prádlo. Mají toho taky dost.“

R10: „,Občas jsme měli šatní vši. Já taky jsem sám tím omarodil, byl jsem 3 dny ve špitále, mě tam na kožním léčili. Hodně to tu lítalo, oblečení, hygiena byly trošku na štíru. Teď si to pečovatelé trošku kontrolují, aby šli do koupelny, vyslíkli se a šli do postele, špinaví.“

Nejvíce **překvapilo**

R2: „, že se tam každou středu převléká povlečení a mění ručníky, to je supr, a že je tam teplo.“

Spokojenost a ocenění s vybavením NDC

R1: „, Jo, tam je to super, může se okoupat, i uvařit, je tam televize, ubrousky na ruky, mají to vybavené pěkně.“

R3: „, hygienu, že se můžou ostatní vykoupat.“

R6: „,... maximálně prádlo, oblečení, můžeme se najíst.“

Oblast hygieny dělá respondentům největší **potíže**

R6: „,Zanedbanost, někteří jsou opravdu zanedbaní. Někteří kolem vás projdou a je to jako by pro „Největší potíž dělají špinavci, procházejí, chodí ke kuchyňské lince.“...“

R6: „, taky nechají v kuchyni bordel, něco připálí, spálené to hodí do dřezu, ať se stará Armáda.“

R1: „Měli by tam ty, co chodí, někdo má vypité, špindíry, počuraní, měli by je nahnat do sprchy, je to někdy docela hnus. Jeden, co přišel od krve, měl si vyměnit prádlo, seděl tam další dvě hodiny nebo si tam vybírají vši a mačkají je na stole. Dostanou nové věci, oblečou si špinavé.“

R3 projevuje **nespokojenost**: „Smrad mi dělá problém a špinavci.“

Tato kategorie ukazuje ve službě noclehárna spokojenost respondentů s možností hygienického servisu. Nelibost je projevována k nedodržování hygieny u jiných uživatelů. Ve službě NDC je obdobné hodnocení, respondenti oceňují služby v oblasti očisty a projevují rozhořčení u zanedbaných osob, užívajících službu společně s nimi.

6.2. Mít kde spát, mít kde být ve dne

Tato kategorie se vztahuje k tíživé situaci, kdy se osoba ocitne na ulici a nemá kam jít, kde složit hlavu. V rámci absence domova osoby vyhledávají místo ke spaní. Pro některé je ulice nepřijatelná, a proto volí raději noclehárnu.

Uvedená kategorie je tvořena termíny:

Přnocování, zázemí, bezpečí, vybavenost služby, omezený prostor, osoba bez domova, ulice, postel, spánek.

6.2.1. Noclehárna

Pro respondenty služba noclehárny **znamená**:

R1: „Hodně, jsem mezi lidma, nemusím se plantat po venku, schovávat se, mám informace z OSPODu, pokud zanechají vzkaz. V noci někde zalízat, přespávat venku bych nevydržela.“

R2: „Mám přes noc střechu nad hlavou.“

R3: „Na přespání.“

R4: „Klidné vyspání, teplo, klid, i když tam teď klid není. Jeden pán velmi chrápe. Mám postel, peřinu, jsem v teple. V parku vás můžou dokopat, když potřebujete policii, tak se jí nedovoláte... nedovedu si představit, že bych spal venku.“ ... nechtěl jsem přijít, ale už je zima, z nádraží vás vyhodí, v Tescu být nemůžete...“

R7: „No, pro mě znamená hodně, prostě za prvé jsem v teple, mám svoje čisté povlečení, můžu se osprchovat, to je to důležité, ta hygiena, teplo, prostě čistota, hygiena. No, to jídlo, to už je málem to poslední, že si mohu udělat čaj, jídlo tu málo připravují, hlavně to teplo a hygiena, že se mohu osprchovat, všechno.“

R8: „Za to, že člověk může sklonit hlavu, člověk se má kde vyspat a hlavně, když je venku škaredě a prší. Potom, já vidím ty kluky, jak to chodí po těch místech všude po parkách, jak to leží na lavičkách.“

R9: „Mít nějaký zázemí, tak postarat se, abych měla co jíst, potom splácet dluhy. Tak, kontakt s dětmi mám, že to je v pohodě.“

R10: „... nemusím spát venku na lavce a jsou tady solidní lidi, většinou tady nikdo nechrápe, akorát jsme tu měli jednoho, kterej tady neudržel moč, no to vždycky pochcal, měli jsme vždycky rezervé, každej měl svoji postel, třeba dvojku. Ted' reserve zrušili, tak dneska má dvojku a zítra leží na čtverce a ta je třeba mokrá, co tam byl předtím ten pán. Ted' ho dáváme na přistýlku, už nespí s náma na těch matračkách.“

R11: „... je to na to přespání, vyloženě v té zimě, když byla zima vyloženě to беру na přespání. Tady je cimra pro 18 lidí a teďka všichni chrápají se člověk tady nevyspí. Jako jak kdy, někteří chrápají, někteří jsou smradlaví, někteří se pochcávají, no to je fakt na to přespání na tu zimu.“

R12: „Hodně, pro mě moc, mám klid, jsem v teple, okoupu se a jdu spát. Pro lidi, kteří bydlí to zas tolik není, to je samozřejmost, že.“

Důvody, vedoucí k využití služby jsou velmi prosté:

R3: „, protože nemám kde spát, nebudu spát venku.“

R2: „Na přespání a můžu si dát nějaké jídlo.“

R1: „Nemám kde jít, mamku mám daleko a mám tu děti, hygienu, můžu chodit čistá, jsem mezi lidma. Zůstat sama na pokoji bych zblbla, myslela bych na děti. Můžu si v klidu oblékat práce. Bydlení se snažím hledat, kdybych byla na ulici jak šmudla, tak by mi je nedali.“

R5: „, Když je krutá zima, když se nenajde squat, přes léto sem, tam.“

R6: „Nemám kde spát, nemám zázemí.“

Soukromí vnímali respondenti odlišně

R2: „, Ani ne, je tam malý prostor, hodně postelí, malá místnost, jedendvouploštný vaříč, to je málo.“

R3: „Ne, je nás tam plný počet. Mám svoji postel, na ní mám svoje soukromí.“

R6: „Jo, je soukromí. Je tu hodně lidí, jsem zvyklý, byl jsem na vojně a spal jsem na bidle... Soukromí je s rodinou.“

R4: „Soukromí tam není, je to tak jak na vojně. Koupelna, 2 sprchy pro 20 lidí. Nejsme v Hiltonu. Za noc 40,- Kč, dobrá cena, člověk se přizpůsobí.“

R5: „Já se starám sám o sebe, něco si přečtu, osprchuji se, každý si dělá svoje soukromí. Na WC to bylo problematické, muselo se čekat, na sprchu, když byla jedna.“

R6: „... je tady jeden, v noci chrápe, nikdo se nevyspí...“

Bezpečí je důležité k přežití, každý s ním má své zkušenosti, jak to je s bezpečím a přespáváním na noclehárně sdělují:

R1: „Cítím se bezpečně. Jo. Proč... nedokážu odpovědět.“

R2: „Ne, protože tam chodí různé typy žen.“

R3: „Ano, protože tady s těmi uličkami, víte jaké to je, už jednou jsem byla ve dne okradena. Venku jde o přepadení.“

R5: „Ano, protože jsem zažil, když jsem spal v bunkrách párkrát nás podpálili.“

Dobré je vědět, **co se** respondentům **líbí** v poskytované službě

R4: „Komplexně? Člověk se má kde najíst, být v teple, má postel, aby se mohl vyspat, nemusí být na ulici za rozumný peníz. Chci přežít ty dny, kdy dostanu občanku a mohu odejít...“

R2: „Je tam teplo, můžeme se vykoupat a vyspat v čistém prostředí, popřípadě si uvařit teplé jídlo.“

R3: „Je tam kuchyňská linka, lednička, že je tam sprcha. Mám střechu nad hlavou.“

R6: „Je dobře, že si člověk může vyměnit prádlo.“

R8: „Je to lepší, je to za prve, širší matračky, je tam víc místa, a když jsme to měli tady dole, tak to bylo takové namačkané ty lůžka nad sebou, člověk hlavou praštil do vedlejší postele. A tady to není, tu si sednete a nad hlavou máte ještě 30 centimetrů místa. Tam bylo 15 postelí, tady je 18 postelí, ale je to tu větší, ty matračky, máme tam takové uličky, to nám stačí na chození, aby člověk prošel na tu chodbu do sprchy, jinak je to v pohodě tam. Jo perfekt, tam to nemá chybu dole. To my se s rukama vždycky těšíme, jak přijde půl sedmé večer, jsme namačkaní a honem, kdo si urve první flek...smích.. Jo, tam je to dobrý, máme tam televizi večer, podíváme se na zprávy, pak do deseti než je večerka, si čteme noviny nebo knížku. Je to jinačí o tisíc procent tady, než to bylo.“

R10: „No přes období tepla je to tady takový, víc se luftuje, ale ten vzduch, když je plno, je vydýchanej. Těch 18 lidí na ten prostor je dost moc. Jináč je to po rekonstrukci, takže, před tím to tu bylo horší. Jeden záchod jedna sprcha, teď máme 2 záchody a 2 sprchy. Před tím nás sice bylo 15 v místnosti, ale ředitel se postaral o to, jak to tu vypadá.“

Všechno to tu bylo oprýskaný, v dezolátním stavu, on udělal rekonstrukci, postaral se o hodně.“

R11: „Jak se cítím, jak kdy, buď usnu nebo ne, jako já nemám tady s nikým problémy. Akorát je to takové, člověk aby šel v 8 hodin spát, co má potom dělat, pak brzo vstávat, ale jako tak se to dá tady, člověk si zvykne, musí si zvyknout.“

R13: „Já to tady vůbec neberu, protože po večeři se umyju, dívám se na zprávy a pak jdu spat. Ráno vstanu, vypadnu.“

V poskytované službě respondenti oceňují

R7: „Nocleh, hlavně to přístřeší, že člověk se má kde vyspat v čistotě, hygienu, že se mohu osprchovat, jídlo, hygienu, to je na místě.“

R10: „ Samozřejmě se změnila postele, ty byly vrzací, v dezolátním stavu. Teď jsou aspoň bytelný. A nový a čistý madračky. Občas jsme měli šatní vši. Já taky jsem sám tím omarodil, byl jsem 3 dny ve špitále, mě tam na kožním léčili. Hodně to tu lítalo, oblečení, hygiena byly trošku na šíru. Teď si to pečovatelé trošku kontrolují, aby šli do koupelny, vyslíkli se a šli do postele, špinaví.“

R14: „No, že mi dají pojezt. No, to s toho velice vážím, polívku, máte třeba čínskou polévku, nebo já si donesu svoje zboží, že si tam můžu navařit, no a ...No je ta výhoda, že si tam můžete navařit. Vám říkám, večer vám dají čínskou polévku, že a co si dovezu, vytahnu z popelnice, že tak říkám, z kontejneru, protože chodím, najdete tam též hodně jídla, no, pak si to večer namažu chleba nebo rohlík, pojím a víc nic k tomu nemožu říct.“

Co chybí

R9: „Více soukromí.“

R11: „Mám všechno, hygienu, klid, já nevím, když tady přijdu, mám si kde schovat věci, mám se kde vysprchovat, mám kde udělat potřebu, dostanu dokonce i polívku, svoje věci v tomhle nic nepostrádám..“

R12: „Tady nechybí nic, sprchu mám, jídlo mám, vyprat si můžu.“

Co překvapilo

R8: „Jo, že tu máme větší koupelku, to je pravda, dvě sprchy místo jedné, dva záchody, protože, pro osmnáct lidí, to je dost, tam to bylo malý, jako tam se o to chlapy rvali, záchody, dvě sprchy no a eště pisoár, že, takže je to tam velký jako dost.“

R13: „To já nevím, co mě může překvapit, že nafoukám nebo že vůbec vstanu.“

R11: „Mě nejvíc překvapilo, ta malá místnost úplně poprvé, to mě nejvíc překvapilo. Přísahám, že jo. To si ještě vzpomínám. Tolik lidí, tady se musím upéct, udýchat a nakonec jsem si zvykl, ale to mě nejvíc překvapilo.“

Co se respondentům nelíbí

R2: „...že je to malý, malá místnost. Když tam přijde někdo silnější postavy, tak se tam máme co otočit.“

R3: „Vyhazovali tam hadry (osobní oblečení) za kupované peníze. Když je více žen, to nesnáším. Dělají tam hádky, neuklízí po sobě v koupelně, nechají bordel. Čistota se tam neudrží u určitých lidí...“ potíže dělá „chrápaní.“

R5: „chrápaní, je tam moc lidí, co si můžu stěžovat. Já jsem také problémový, když mám vypito. Já si nestěžuji, je mi to jedno, že mi nevyjdou vstříc.“

Vybavenost služby patří mezi základní kameny k jejímu poskytování. Musí splňovat určité parametry, zvláště bezpečnostní. Neméně důležitou záležitostí je, komu bude určena a pro jaký účel. **Spokojenost** uživatelů hraje velkou roli.

R4: „Já jsem spokojen maximálně. Postel, peřina, polštář, 2 sprchy, pro mě to je výhoda, možná by se tam hodila mikrovlnka, otázka je, jak dlouho by vydržela, nechápu okrádání. Jsem rád v kolektivu. Na vojně byly hromadné sprchy.“

R1: „Jo, jsem, je tam všecko, co člověk potřebuje, postel mám, čisté prádlo, uvařit si mám kde, můžu se umýt, je tam šatník.“

R2: „Jsem, když je malé prostředí, tak se tam nic nevejde. Má to svůj účel, takový jaký má, na to přespání.“

R3: „Je v pořádku, ale je malý pokoj. Je to o fous, o hádku.“

R5: „Já si myslím normálně, nemůžu si stěžovat, co potřebujeme, to dostáváme. Můžu přespát, dát se do pucu, nemusím se poflakovat na ulici. Já si nestěžuji, nejsem uhádaný, spíš klid'as.“

R6 : „No, oproti Jaktaři jsou tady krásné postele, fajn skříňky, dobré matrace. Je to tady trošku stísněné, ale když Armáda chce takovou kapacitu.“

R9: „Že tam je, že to je pěkně udělaná ta noclehárna, líbí se mi, jak je to zařízený, mě se líbí celý ten azylový dům, jakej je hezkej, jako opravdu.“

R10: „Teď ano, akorát že my máme menší místnost, nedá se přistavit, je to stísněný, nebo ta šatna, tam se též těžko převlíká, je to úzké.“

R11: „Tak vybavení je klasické, jo jako, takhle, matračky jsou pohodlné, no, to zas jo. Vždycky každý týden dostaneme čisté povlečení, to nevidím problém. Postele zatím drží...smích. Co se týče povlečení, čisté mám.“

Změna/zlepšení v poskytování služby

R13: „Chtělo by to nějakou televizi, tamta je jenom do osmi hodin. Tak já vím, oni to nepovolí, ono se to nedá.“

R7: „Jo ještě tak, ony tam ty děvčata bavily s pečovatelkou, že je tam ta místnost malá pro 5 lidí, třeba, kdyby tu byl nějaký bývalý kancelářík, taká jídelnička nebo stůl. Víím, že třeba Ester je navrchu a Kamila spí nahoře na posteli, já si sednu na svoji postel, mě to nevádí, ale ony se tam i o židli už hádaly. Je to malé. Je tam bezbariérový přístup v té koupelně, to je moc dobré, protože může přijít žena na vozíčku nebo mě se to může stát nedej Bože, tam jak se sprchujem v tom rohu, já nevím, jestli se tomu dá nějak zabránit do budoucna, to má trošičku spád, že to teče pod umyvadlo, špatný spád, že to teče pod umyvadlo. Já vezmu smeták, já vezmu hadru, já to stáhnu až tam, ale prostě. Jináč je to dobré, jsou tam madla, všechno, že.“

R10: „To už jsem doporučil ten sušák, řekl panu Prejdovi a pan Prejda to prosadil, on by potřeboval za to vyznamenání nějaký. On měl též takový dotazník, ptal se, co bysme chtěli zlepšit, já jsem řekl, že bych chtěl usušit oblečení, člověk přijde zvenku, zmokne, a jde ven zase ven v tom mokrým. Na tom sušáku se to přece jenom trošku ohřeje, což on pan Prejda prosadil. Záchody máme nový, sprchy máme kvalitní s těma dveřma, zavře, nenacáká se, což občas tam je, i když jsou dveře zavírací a otvírací, jsou takoví, kteří to nechají pootevřený a tam je spousta vody na kachličkách, neutře si po sobě. Pak tam někdo vlez, a rozťapká to po celé místnosti, jdou po celý chodbě. Z koupelny vyjde a šlápoty jsou až do jídelny třeba. To neuhlídáte.“

R13: „Je tu hodně lidí, to se nestačí ráno oblíkat. Musí se stávat o půl šesté.“

R2: „Nový vaříč, nějaký hrnce s pokličkou.“

R2: „Možná mikrovlnka, spoustu věcí se zbytečně ohřívá na elektrice.“

6.2.2. Služba Nízkoprahového denního centra

Služba NDC poskytuje zázemí osobám žijícím na ulici nebo využívajícím noclehárnu. Z důvodu nízkoprahovosti na ni dosáhne kdokoliv za dodržení pravidel. V přízni i nepřízni počasí, ve všech ročních obdobích, zde návštěvníci nalézají prostor vhodný k odpočinku. Zvláště tuto místnost ocení v zimním období. Denní centrum poskytuje základní vybavení, kde se dá posedět, něco si uvařit nebo koupit jídlo.

R7: „No tak znamená pro mě hodně, protože, třeba můžu tam přijít, můžu si vzít teplý čaj, můžu si uvařit jídlo, taky osprchovat, tam jsem toho hodně využívala. Já se tam

přijdu podívat na tu televizi, tak posnídám, pojím, to je fakt, ten základ, koupím si taky v kuchyni pomazánky, tu kávičku, posnídám, pak se podívám na tu televizi, no přečtu si časopis, že, když něco potřebuji, poprosím pana pečovatele nebo pana Prejdu. A ji na ten šatník zajdu. Pomáhá mi hodně, že jsem v teple, mám přístřeší nad hlavou, že nemusím chodit po venku, že jsem v teple, je tam čaj, dostanu tam ručník, tekuté mýdlo, ta hygiena, hlavně to přístřeší.“

R8: „No, je to jako opět v pohodě, člověk si tam může udělat ten čaj, něco si koupí, může si to ohřát, je to perfektní, tam kdysi kuchyňka nebyla, že jsme si to na vařiču ohřívali. Teď je tam ta kuchyň. Člověk si koupí konzervu, ohřeje si to a má celý oběd. Tam si dá za 2 koruny polévku a je najezený do večera. Pak si koupí něco na večeři, k večeři je zase polévka, nemám k tomu žádné výhrady. Všechno v pohodě.“

R9: „Moc pro mě znamená, když je venku ošklivo nebo když venku prší nebo sněží, když je zima, že je tady ten čaj, to je opravdu super nebo že tady dostaneme tu polívku nebo ten chleba, že si můžeme zakoupit pekný, no.“

R10: „Za prve odpočinek, svačina, teplej čaj, teplá káva, polévka za pár šupů, za 2 koruny, co bysme chtěli. Kávu si uděláme, posedíme, podíváme se na televizi, zahrajeme karty, nějaký společenský hry a promluvíme si a vypíšeme si taky ty papíry na úřady v klidu, než někde venku. Odpočinek hlavně. Jsem schovaný, že nemusím bloudit městem, že máme tady to oblečení po koruně, zdarma od pana Radovana, to má taky na starosti on. Vezmete novou bundu za korunu, kalhoty...to je co říct.“

R11: „To je služba, kterou můžem využít, kde si můžem uvařit, kde si můžem uvařit teplé jídlo, nemusím jíst někde venku. Tady si udělám teplé jídlo, dostanu čaj. Ne jako tady si můžem uvařit. Já jsem vyučený kuchař...smích...takže já si umím uvařit cokoliv jako. Dám si teplé jídlo, mají tam čaj. To oceňuju, to zas jo. A televize je tady. Nejčastěji využívám polívku, že si koupím tady, pak využívám, že si uvařím a čaj a hygiena taky, že se osprchuju i přes den. Přeperu si věci, usušíme je, věci vyprat, že.“

R8: „Relaxace, člověk si tady odpočine, sedne si, pokecá s chlapama, všechno jako v klídečku.“

R12: „Služba mi pomohla v tom, že jsem našel způsob, jak zabít čas... smích... Lepší zabít čas tady, než trajdat někde venku. No, vo to de. Já jsem byl půl roku venku, já jsem nevěděl, jak azylák funguje, já jsem byl všude, pak jsem zjistil, jak to tady funguje. Po půl roce, co jsem byl venku. Můžu tady alespoň zabít ten čas. To mi řekl kámoš s kamoškou, jak tady chodili. Jak je člověk venku, to se rozkřikne. Tady vidíte ty samý mladý, ti tady před tím nebyli, teďka nedávno tady začali chodit.“

R14: „Nejčastěji sprchu, hygienu, no, a jsem hrdá, že si možu ohřát polévku nebo to si toho vážím, že si tu možu chleba namazat, vzít teplý čaj, jak je venku zima.“

Do této kategorie se promítají dvě služby poskytující zázemí, a to místo k přenocování a denní centrum. První službu respondenti vnímají jako zázemí, před ohrožením pobytu v nočních hodinách na ulici. Vybavení poskytuje servis pro uspokojení jejich základních potřeb. Současně vyjádřili nelibost nad malým prostorem, nepořádkem způsobeným jinými uživateli a nesouhlas likvidací úschovy nedovolených věcí dle Domovního řádu. Druhá služba poskytuje denní zázemí v oblasti společenství s lidmi. I zde je připomínka malého prostoru.

6.3. Ti druzí

Kategorie odhaluje, jaké jsou vztahy uživatelů služby navzájem. Dotýkají se oblastí soukromí, hygieny, jídla, pořádku, závislosti na návykových látkách, zanedbanosti osob. Lidské vztahy nejsou vůbec jednoduché. Pokud se lidé znají, většinou tuší, co mohou od sebe očekávat, jaké reakce, po jakých tématech rozhovoru. Daleko těžší to mají lidé, kteří se náhodně sejdou, vzájemně se neznají, neprožili dobrou výchovu v rodině. Do azylových domů a zvláště do nízkoprahových služeb přicházejí lidé, kteří byli vychovávaní v dětských domovech, pobývali ve věznicích a léčili se nebo trpí psychickými nemocemi.

Kategorie je zastoupena pojmy:

Neporozumění, vztahové problémy, různost osob, spory, netolerance, solidarita, rozhovory, emoce, agresivita.

Nedorozumění a konflikty jsou běžné ve společenství lidí. Na toto téma jsem zaměřila jeden okruh otázek. Samotní respondenti hovořili **o svých vztazích s ostatními uživateli služby** takto:

R1: „Já se s nimi nehádám, to oni mezi sebou. Hádky vznikají ohledně pořádku, prádla, hygieny. Většinou přiběhne pečovatelka.“

R2: „Při vaření, je nás hodně na ten dvou plotýnkový vařič, při koupání v koupelně, záleží, jak je tam každá dlouho. Není určena doba koupání. Některá je tam dlouho. Čekám, až bude volno i hodinu.“

R5: „To je různé, když se jeden sprchuje delší dobu, nebo nesplachují po sobě, tak vlezou na pokoj a řeknu hovada, tak to po sobě splachujte... Nadávají na to, že chrápou, že si večer neuklidí po večeři, nebo si sní jídlo, já to tam nechám, ať si to sní.“

R6: „Já nemám s nikým konflikty, nedochází k nim. Nestalo se, někteří jsou agresivní, ale já jsem neměl konflikt...“

R4: „Ti lidi, solidárnost soukmenovců. Nečekal jsem, že někdo přijde a nabídne 3 rohlíky.“

R5: „Chrápání, je tam moc lidí, co si můžu stěžovat. Já jsem také problémový, když mám vypito. Já si nestěžuji, je mi to jedno, že mi nevyjdou vstříc.“

R7: „Já osobně se tam cítím dobře až na to, že tam jsou ty hádky mezi něma, ale já to potom slyším a tu to vypustím, třeba jim domluvím, „děvčata nehádejte se, je nás tady pět nebo čtyři, že, kluci třeba na denním centru na mužském, tam jich spí 18. Včera zase, „no já jsem už uklízela“, já jsem řekla: „budeme uklízet každá jeden den a hotovka, také poukazování, že Ester to bude špatně uklízet. Já povídám: „Lindo, jak tě mám ráda, dej mi pokoj, já jsem si tu přišla odpočinout, odreagovat, takže to už je mezi něma.“

R9: „No, tam se sejde různá sorta lidí, takže, ne vždycky moc dobře...sejdou se tam lidi z ulice, a to mi nedělá moc dobře...že tam byly třeba i lidi co byli propuštění z vězení...nebo jsou tam lidi hodně dominantní, že tam jsou různé střety. První den dobrý a potom, když je poznáte, pak už to není tak dobrý...pak dojde k roztržce. Prostě má tam bejt nějak tolerance...člověk vydrží hodně, ale potom, když se to přehání, tak jsou tam potom různé hádky, až to vyústí třeba někdy v agresi, no jako výbušnost a tak. To je tam dost často. Stává se to různýma povahama.“

R12: „No, to je o lidech... co si budeme vykládat...smích...furt tam jsou jedni a ti samí.“

R10: „No hlavně klid, teplo, pohoda, máme televizi od 7 – 8 večer, což taky nebylo, přišli jsme o půl sedmý na nocleh, sedli jsme a hráli karty nebo jsme si četli nebo jsme čuměli do blba, pojedli jsme a šli jsme v 8 hodin se zavírá jídelna.“

R8: „Jo, v pohodě, kdo chce spat...tak si zhasne, komu se nechce spat, tak ať si jde do jídelny, tam má světlo. A ti, co chtějí fakt spat, ti starší, tak se jim zhasne, dem až po desáté z jídelny a oni už spí, takže je tam klid. S tou jídelnou se to vyřešilo, jo, hlavně, my jsme neměli ani hodinu televize. Tak jsme to napsali... pro ředitele, dali sme to, všichni se podepsali něco jak petici, podepsal se každý na tom a dali jsme to panu Prejdovi. My jsme chtěli, alespoň náku tu hodinu, když máme tu večeři od sedmi do osmi a my víme, co se děje ve světě ... A pak, když je večerka, tak tam sedíme, když je třeba,

hrajeme karty, když je někdo, kdo by hrál, nebo si luštíme křížovky a v 10 hodin to pozhasínáme a dem si lehnout. Konflikty vůbec, tady ne.“

R7: „Nebo to se mi stalo takovéto přemísťování na tom sušáku, já tam mám málo věcí, já se snažím prostě vyprat, nechat to sušit a schovat, ale takové to přemísťování, to už se tam hádaly....“

R11: „, Tak to jsou problémy těch jednotlivců, ten se počurává, ten se nemyje. To záleží na tom, kdo tady je a kdo ne. Jak se o sebe starají.“

R14: „No tak to už bych mohla mluvit sto le t... Tak jednak se tam přemísťuje zboží, to jako, pokud si něco do lednice dáte, tak se můžete s tím rozloučit. No, potom, furt se tam věčně hádají...napadá ju, no mě též jednou napadla nebo dva razy, že já to jako hážu za hlavu, ale odsat' pocat'. No, ta nevím, jak se jmenuje, no ta též není svatá, ta též má svoje názory. Víte, že člověk též má takovou hlavu z ní. Věčně tu nic nemá, to já jí eště dávám ze svých, jo jestli si najdu tam jogurt nebo najdu si já nevím, no tak ať též chodí po kontajnerách nebo po jídle, já taky chodím po papíře, taky se starám sama o sebe, já nemám co jezť, no to je člověku líto, ale to nejde pořád tak.“

R3: „Na koupelně nejde dělat hygiena z důvodu ostatních uživatelék, neuklízely po sobě koupelnu.“

R9: „Nevím, třeba v klidu se vykoupat, někdo je tam třeba hodinu a pak si nemůžete dojít ani na záchod. Jo, že se třeba paní ... koupe třeba třičtvrtě hodiny, pak, když na ni někdo zaťuká, tak se zeptá, kdo se na ni opovážil zaťukat a nechápe, že na tý noclehárně není sama, že ta koupelna je pro všechny, tak to se mi nelíbí, že někdy je tak netolerantní, já bych si to nedovolila, tak dlouho se sprchovat. Osprchuju se a jdu a někdo se tam třeba roční, a to mi vadí, že některý lidi jsou hodně netolerantní, s kterýma se ani domluvit nedá, protože ti lidi začnou hned křičet a myslí si, že jsou tam ti nejdůležitější a pak vás začnou schazovat, a pak začnou ty hádky, a to mě vadí. To je takový zásadní. Člověk vydrží, vydrží, a pak vybouchne a nedá se to do nekonečna, že jo.“

R13: „Vůbec s ničím. Tak byly potíže, ale ten už je pryč. Toho dali do ústavu toho...on se většinou pochcával, moč čuchat, tak co.“

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

R12: „Špatně... smích... Rozumíte, já jsem radši dělala mrtvého brouka, vzala jsem si vždycky knížku. To jsou tam řeči, já se divím, že se jim to po celý den ještě chce. Lidi jsme různí, no tak, různé povahy.“

R11: „ Tak já jsem tady se všema za dobře, já je vnímám dobře. Když mě někdo naštvě, tak si zařvu, já se nenechám, ale když mě někdo naštvě, tak si zařvu, to už je ni jedno. Jinak jsem s nima v pohodě. To zas nejsem úplně konfliktní člověk.“

R8: „No, když to řeknu takhle, že vlastně jsme bezdomovci a bezdomovci, je to velký rozdíl. Někdo se umí o sebe postarat, chodí čistě oblečený, druhý na sebe nedbá, spí tam nebo tam, anebo tam, je mu to jedno, mají ty butilky u sebe, že. To je základ pro ně, to neuznávám, neříkám, že bych si nevypil v hospodě, dám si pivo, ale proč takový patoky pít, to radši si koupím pořádný pivo a vím, že něco pijou, a ne tam to. To potom člověk zvrací, je mu blbě, říkám ne. Na té noclehárně nic, tam chlapy úplně v pohodě mezi sebou. Dobrá partia teď většinou, vůbec žádné problémy.“

R9: „Jak, který, některý prostě jsou hádavý, některý jsou skromnější, není to stejné, takže mě to někdy hodně stresuje. Chodíme si stěžovat k pečovatelkám, no, já říkám, že to záleží na těch povahách těch lidí, je to pořád stejný. Jakmile jsou tam dlouhodobě, tak už si lezeme na nervy, no, už je hodně známe, víme, že se nezmění, když už jsou na to upozorňovaný několikrát.“

R10: „Kamarádsky, já nevím. Ten potřebuje vypsát nějaký papíry, neví něco, tak mu to někdo vypíše. Jako kamarádi. Já bych řekl, někdo udělal nějakou botu, ne že by hnedka někdo po někom skákal, běž si to uklidit, nebo udělej si nějaký pořádek, uklid' po sobě, ide, udělá to a je to.“

R7: Jo, tak z mé strany, mi se stalo, že mě rozbolelo břicho, viděla to i paní... děvčata se tam zamykají, a když tam pěkně vejdem, je tam umyvadlo, je ta WC, a když se jdu sprchovat, jsou tam dvoje dveře, oni se tam zamykají a jsou tam třeba hodinu, nebo se tam jdou třeba malovat a že člověk potřebuje si tu potřebu udělat...oni tam popíjejí...to mi vadí, že si tam někdy vypilí, oni měli přenesené, ale v poslední době se to stává, oni to páni pečovatelé vědí, oni už si některé lidi hlídají, že to tam je někdy jak v hospodě. Oni si nalévají do hrnku, hlídají si, aby nešel pečovatel ze strany...pošlou si pro další víno...Dělají to i ženy.“

R9: „Jenom problémy s alkoholem, pokud některý muži pijou na NDC, jako pečovatelé se snažej to hned řešit, někdy se to uhlídá, někdy ne.“

R10: „Zvyšování hlasu, ten chce poslouchat televizi, ten se chce bavit, ináč nic.“

R11: „Problémy, to jsou zase...tady se nesmí chlástat a někteří tady pijou, přijdou střízliví a odchází ožralí, pak jsou konflikty a tyhle věci tady můžete vidět, kdybyste si tam sedla a byla jako oni, tak byste viděla, jak tam vytáhnou ta vína... smích...tady

přijdou střízliví a odcházejí, že pomalu ani nemůžou chodit. No a pak jsou z toho zase konflikty. Někdo se s někým pohádá, dostane facku.“

R12: „Tak, když si nějaký chlap vypije, pak je kravál. To tu je celé, ten zdroj. Většinou někdo přijde napitý... Někdo se nemyje, ale to je procento, co se fakt nemyjou a chodí špinaví, mají si tu možnost převléct za korunu, okoupat.“

R7: „...já tam chodím prostě ráda... já jsem se tam neobjevila týden a oni: „Jé, kde si byla tak dlouho, „eště žiješ?“? Já povídám: „Eště žiju“. Nebo v létě bylo vysvědčení a já povídám: „Kluci, byli jste pro vysvědčení?“ Oni říkají: „ Ó kurnik, ptá se jaké máme vysvědčení.“ „ A ty jsi byla?“ „Já jsem byla.“ „ A co jsi dostala?“ Já říkám: „Samé jedničky.“ „Dvojku s chování, ne?“ Prostě mám tam dobré kamarády, ale také nedobré, ale velice si mě váží ti mladí. Ti, co tam chodí. Velice pěkně se ke mně chovají a já taky. No, už jsem nejstarší člen. Ne děda tam je.“

R9: „No každýho vnímám jednotlivě, protože někdo se nerad koupe, tak je cejtit, prostě je to individuální není to, že bych ty lidi nějak milovala, to ne. Tohlen to je hodně důležitý, když si vedle mě sedne pán, který je cítit močí neustále, když mu řeknu, že mu půjčím šampon, ať se jde vykoupat a řekne, že nejde, tak to mě dokáže hodně vytočit. Tak potom jdu za pečovatelem a on mi řekne, že už se to řeší, ale je jako pravda, že pečovatelé se snaží, že s tím člověkem potom zašli k lékaři, proč se pořád pomočuje a tak.“

R11: „To samé je nás tu dost mladých, my si rozumíme, dát jeden druhému, my si dokážeme pomoci. Ti lidi jsou ochotní, ví jaké to je, pomůžou. Když přijde někdo nový, oni mu pomůžou, oni mu dají na talíř, když vidí někoho nového, co nemá zkušenosti, to zas jo. Ochotní lidi. Proč tu jsou mladí lidé, zkažená dnešní mládež. To všechno začíná drogama a pak to tak dopadá. Pak skončí na ulici, squatujou v opuštěných barácích...proto nás je hodně. To co tady vidíte, to není všechno. To se potkáváme, ale zase jsme zadobře, když se známe.“

R12: „To je těžko. Někdo tu chlasá, někdo fetuje. Oni říkají, ty feťáky neumí změřit, oni dělají kravál a oni jim nic neřeknou...oni jsou mladí a veselí. To je v lidech.“

R10: „Co oceňuju, probereme kdejakú blbost s klukama, pokecáme si, co tě potkalo, kde si byl, co si dělal.“

R14: „No, pokud tu chodí taková sebranka, verbež, jak mladí, neumyjú po sobě nádobí, no už se můžete zeptat, tehda jsem pomyvala nádobí, jo, většinou ti mladí pojedí tu čínskou polévku, to odsunú ty talěře a tam je taký bordel, to svět neviděl. Mi to nevadí, ať si každý laskavě sám uklidí po sobě. Tak, to je moja připomínka.“

R8: „Je to tu dobře udělané pro ty chlapy, co nemají kde být, ale říkám, jsou mezi nama takoví a takoví, prostě neuznávám, když si idu po ulici, tak já potkám ty špinavce a každý se na mě nalepí a já to nechci. Já říkám: „Chlapy, já nejsem jako vy, já nepotřebuju nějaké ty vaše vína...“

R2: „že se tam člověk potká s tou lidskou spodinou, to mi dělá problém.“

R1: „Ty špindíry, vadí mi uživatel, který si něco dal, na něm to není poznat, měli by si tam pořídit test na drogy, tak jak mají na alkohol. Nevíte, co mohou udělat.“

R5: „Alkohol můj a někdy i druhých.“

R2: „ve volbě ke komu si sednout ke stolu, když je plno...někdy pach.“

R5: „No, jak s kterým, jak se kdo ke mně chová, tak se chovám k němu.“

R6: „Tak s těmi, co znám si rozumím, akorát chodí tady jedna žena a vyvolává hádky, zasedává místo, někdy utírá stoly, chlapi to nemají rádi.“

R2: „Jak se kterými, spíš si nerozumím, než rozumím...Poslouchat ty jejich kecy, řeči, raději sedím u stolu sama.“

R4: „Jsou to pořád jedni a ti samí lidi. Rozumím si s nimi.“

R3: „Rozumím si, bavím se s nimi s odstupem. To je zvyk.“

R4: „Konflikty nejsou, nezažil jsem je za tu dobu, co tu jsem. Spíše to zažiji jinde.“

R2: „Nevznikne, já se s nimi nebavím. Nemusím se s takovým člověkem bavit, když mi ten rozhovor s ním nic nedá. Ti lidi jsou nezajímaví, jdu za pečovatelem.“

R5: „Mě to nedělá problémy, akorát když mám vypité, tak jsem podivný. Opustím NDC, někdy si vzpomenu, s kým jsem měl konflikt, tak se omluvím, někdy ne.“

6.4. Vycházejme si vstříc

Komunikace má ve společenských vztazích velký význam, bez ní se vztahy neobejdou, jestliže nekomunikujeme, vztahy upadají. Ve své knize *Umění pomáhat* píše Úlehla (2007 s. 15 – 41), že základním nástrojem pracovníka je rozhovor. Těchto rozhovorů uskuteční zaměstnanci v sociálních službách se svými klienty nespočetně. Záleží na pracovníkovi, jak tento nástroj umí ovládat.

Kategorie je zastoupena pojmy:

Poradenství, ochota pomoci, vztahy, problémy, různost osob, solidarita, komunikace, rozhovory.

V poskytování služby je zaměstnanec s uživatelem v bezprostředním kontaktu. Respondenti se ke **spolupráci se zaměstnanci** vyjádřili následovně:

R3: „Pracovníci mají s náma trpělivost. Poradili, když jsem potřebovala radu.“

R1: „Je úžasná, jsou ochotné, neštěkají po vás, jak na sociálce. Je dobrá, jsem poprvé na noclehárně, stěžovat si nemůžu. Ráda se s pečovatelkami bavím, chodím na duchovní setkání, můžu se svěřit, s čím potřebuji.“

R6: „Tak jeví se mi dobře, některé znám dobře, s nimi chodím na komunitní centrum. Zatím dobré zkušenosti, špatné nemám.“

R2: „Spolupráce se mi jeví kladně, jsou taktní, trpělivé a perfektně spolupracují, když potřebuji s něčím poradit, ať se zeptám na cokoliv nebo se potřebuji někam dostat, ochotně mi poradí. Ve všem mi vyšly vstříc, takže jsem spokojená.“

R4: „Pozitivně, nejsou to lidi, které by práce nebavila. Snaží se to člověku zpříjemnit, nehází mu klacky pod nohy. Není nic, co bych měl vytknout. Jsem rád, že služba existuje, člověk se může cítit člověkem.“

R5: „Je dobré, že nám někteří pečovatelé vyjdou vstříc, pomáhají nám, že nám ochotně vymění prádlo. Mají toho taky dost... S některými je to těžší, s některými se to dá. Já moc za něma nechodím otravovat. Já si nestěžuji, jak přijdu namazaný, tak tam nemám co dělat, neodsuzuji. Měl jsem problémy, dostal jsem 10 dní, ale za to si můžu sám.“

R5: „Normálně, má to v popisu práce nás hlídat, ať neděláme bordel na noc. Nejsou povýšení. Někomu tykám, někomu vykám, s někým pokecám, známe se delší dobu. Lepší je pro mě tykání.“

R1: „ Jsou skvělí, ochotní, když něco potřebuji nebo se vykecat, poslechnou vás. S nimi není problém komunikovat. Samozřejmě, když nemají čas, nemám s tím problém. Není problém.“

R6: „Tak já je vnímám v pohodě, co potřebuji dají - ručník, prádlo, jídlo. Vzájemně si rozumíme. Kamarádský vztah...“

R4: „Mě to připadá jako kamarádský vztah, cokoliv jsem potřeboval, pomohli mi. Jsem spokojen. Pokud mám dotaz, odpoví mi. Oproti běžnému životu nadstandardní.“

V poskytování služby dochází k mnoha jednáním mezi uživateli a pracovníky, která bývají složitá. Respondenti byli vyzváni, aby prozradili, **při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem**, své odpovědi vyjádřili takto:

R2: „Když vybuchnu, jsem netrpělivá, nedočkavá... Když je člověk nespravedlivě obviněn, ustoupíte, protože musíte. Jinak to řeším, že si podám stížnost.“

R2: „Jak kdy, záleží na okolnostech. Někdy je závažnější problém, někdy ne. Pracovník vždy komunikuje obezřetně a srozumitelně. Ve vzájemné rovině jako partnera, že si svoji práci dělají dobře.“

R5: „Hlavně kvůli alkoholu, někdy brblají kvůli polévek, kvůli vším. Tak se seberu a jdu pryč, když mě pečovatel napomene.“

R3: „Zatím nemám, jestli si to zaviním sama, je to v pořádku, tak se ozvu, podám stížnost.“

R1: „Kdybych nerespektovala pravidla... Ledaže bych měla vypíté a zbytečně bych do někoho rýpala. Měla jsem vypíté, ale odešla jsem sama. Měla jsem problém z mojí strany doplatit noclehy, ale snažila jsem se ho vyřešit a zaplatit.“

Ve službě se setkává uživatel se zaměstnancem, jak vidí respondenti **spolupráci se zaměstnanci**, tady jsou jejich odpovědi:

R2: „Dobře i bezpečně.“

R1: „Jsou příjemní, vstřícní, nechodí nabrčení. Taky jsou ochotní, vyslechne, co mu řeknu, udělá.“

R4: „Pozitivní. Pokud něco potřebuji, poradí mi.“

R5: „No, já si nestěžuji. Já jim vyhovím, oni mi též někdy...“ „Pomohli mi vyřídit občanku, pomohli mi odvézt kamaráda, když nemohl chodit na sociálku, do nemocnice bezplatně.“ „Pomohli mi tenkrát, když byla družka, jezdili s ní do nemocnice,... se mnou vyřídit občanku, rodný list, hodně i jiným lidem.“

R7: „Z mé strany dobrá, jsem spokojená, hodně spokojená s jednáním, s chováním, prostě, co se týče vás, pana Hrušky, pečovatele, pana ředitele, jsem moc spokojená, moc. Víím, že třeba by se mi udělalo špatně nebo bych o něco poprosila, tak mám tady tu pomoc.“

R8: „Perfektní. Napište perfektní, nemůžu si stěžovat ani na jednoho. L

R9: „Dobrá, že nám většinou vyjdou vstříc.“

R10: „Dobrá, nebudu poukazovat, všichni mají svoje předpisy a my se snažíme je dodržovat.“

R11: „Někteří jsou úplně v pohodě, a pokecám si nima, někteří jsou takoví moc povrchní, jako kdyby si mysleli, že jsem nějaký odpad, mám z toho takový pocit. Je to takové, já to říkám na rovinu. Nebudu říkat kdo, no prostě, někteří jsou takoví a někteří takoví. Některého se na něco zeptat, je takový povrchní, někteří jsou zase v pohodě. To je různé s nima, záleží na atmosféře.“

R12: „Dobrá, vždycky mi bylo vyhověno, buď to šlo, nebo to nešlo.“

R 14: „Noclehárna, je to velká pomoc, protože alespoň, že tam jsou ten pan Hruška, ten je velice dobrý člověk, ten pomůže v nouzi, dává vám první, poslední, proti pečovatelkám nemám ani půl slova, jo, no a dovedou, mají takt a chování, no a dovedou a ji v té hmotné nouzi pomoci, asi tak. Jsem velice spokojená, tak asi možu říct.“ Super. Neměla jsem bundu, dali mi bundu, neměla jsem, já nevím co, už si ani nepamatuju, jo bundu jsem neměla, jenom mikynu, tak jsem šla za paní pečovatelkou, smekám klobúk dolů, dala mi. Čisté povlečení, bez připomínek.

R7: „Dobrá, a ji s děvčatama v kuchyni a ji s pečovatelama. Z mé strany jsem spokojená. Když něco potřebuju, tak požádám třeba pana Prejdu nebo pana Radovana. Vyhoví mi. Požádám třeba zavolat mému synovi, ale nutně, nerada toho využívám, ale zavolá mi nebo panu Radovanovi, potřebovala bych boty, požádám a je mi vyhověno, opravdu.“

R11: „Dobrá, to je stejné, jak na noclehárně. Jak na noclehárně, tak na denním centru záleží na osobě, jak moc je povrchní, nebo se s ním dá bavit, jsou tu furt ti samí lidi. Co se týče kuchyně, v pohodě, co se týče pana Prejdy, všechno se dá vyřešit, dá se s ním domluvit, třeba na dluh, pak jsem to zaplatil.“

R14: „A já akorát, když jsem nervózní, tak zajdu za panem Hruškou a ten mi též pomoh hodně a pan Prejda, to ani nehovořím a pan Radovan též, ztratila jsem rodný list, říkám Bože svatý, co budu dělat, peníze jsem neměla, protože bylo před sociálkou, a tak říkám pane Prejdo, moc vás prosím potřebuju...on dal Radovanovi stovku, hup a už jsme byli na Magistátu. To smýkám před panem Prejdou a před panem Radovanem smýkám klobúk dolů. A pan Prejda, toho si velice vážím, protože jak on potřebuje pomoci, paní...pan Radovan to samé. Super a víc nemusím mluvit.“

R10: „Anebo probereme s panem Radovanem nějaké svoje problémy, co potřebujeme vyřídit, jaký je z toho východisko a on buď to s nama vyjde, nebo nám poradí co, jak máme dál v té věci pokračovat nebo co těm úřadům říct, když oni nám třeba dávají podle to, a tak a tak, pak nás odbydou, a řeknou: vyřídte si to, jak chcete. A pan Radovan, buďto se naštvete a de s nama to vyřídit nebo nám pomůže i finančně, takže to za nás zaplatí a jak přijdou sociálky, tak se to vyrovná.

R12: „Hodně pro mě znamená, navařím si, vyperu si, někde to tu přehodím, když potřebuju zavolat, pan Radovan nebo pan Prejda, to je zlatý člověk, ten mi zavolá vždycky. Samozřejmě ne blbosti, jen co se týká důležitých věcí je oslovím.“

R12: „Já jako nemůžu říct, co jsem potřebovala, mi vždycky vyhověli. Já se s nimi nehádám, nevím, kdy je budu potřebovat je to tak.

R8: „No, já říkám, já s nima s chlapama vycházím, oni jsou mladí ode mě, já mám třiapadesát, já to uznám, ale stane se. Já přijdu a řeknu: „Martine, zapomněl jsem ručník, podej mi ho ze skříně“, třebaže mu tyknu. No to se stalo kolikrát i mě, jsem přišel a řekl: „Ty Oto, jo Martine, není problém. I když se to nesmí jako mezi sebou, ale třeba někde mezi sebou sami dva jo, tak prohodíme řeč jako chlapi.“

R11: „Dobrá, to je stejné, jak na noclehárně. Jak na noclehárně, tak na denním centru záleží na osobě, jak moc je povrchní, nebo se s ním dá bavit, jsou tu furt ti samí lidi. Co se týče kuchyně, v pohodě, co se týče pana Prejdy, všechno se dá vyřešit, dá se s ním domluvit, třeba na dluh, pak jsem to zaplatil.“

R14: „Dobrá jsem spokojená, nikdo do mě neklávesuje, neříká mi nikdo nic, jsem spokojená, nemůžu nic říct.“

R8: „To vždycky máme, to se mi líbí taky. My přijdeme za panem Prejdou, hrajeme třeba mistrovství světa v hokeju, tak on podle svojího uvážení říká: „Chlapy, bude tu klid, já vám ten hokej nechám, když je to třeba se Švédama, ano máte to dovolené, můžete se dívat. Hokej začíná o půl deváte, o půl dvanácté to končí s přestávkama, klidně, dívejte se, bude tady klid, skončí to, vypnute televizu a spat. Jo, ty sporty, že máme dovolené.“

Jak pracovníky hodnotí respondenti je formulováno v následujících odpovědích:

R2 : „Jsem velmi spokojená s danou úrovní komunikace. Pracovník je člověk na svém místě.“

R3: „Co dělá vůči lidem, je vše v pořádku. Koho znám, jsou stejní, jsou slušní, s některými se znám, s některými ne, s někým prohodím více slov s novými ne. Mluvíme na stejné úrovni.“

R5: „Tak, je to jeho práce, vnímám ho jako pečovatele, má svoje povinnosti. S někým si rozumím, s někým ne. Když si nerozumím, nebavím se.“

R6: „Dobře, zajišťuje, ať tam není bordel. Já jsem spokojený, ale měli by kontrolovat přes den lidi, někteří byli nachytáni s alkoholem a občas pouštějí ty, co mají vypito. Měli by se okoupat, to je asi v nich, jsou zvyklí na víno a nic jiného, když jim člověk řekne, že smrdí, vyjedou na něj. Odejdu, řeknu akorát pravdu.“

R6: „Pečovatelé by měli hlídat koupelnu, je tam někdy humus. Neměli by brát lidi, co nemají chování, zaneřádí to tam, kouří tam. Byl tu pán, který dělal výkaly...měli by být soběstační, brát ty, co jsou schopni a dodržují hygienu.“

Ve vypjatých situacích může dojít k problému s pracovníkem. K otázce, **při kterých jednáních dochází k problému s pracovníkem**, bylo zjištěno toto:

R3: „Nedochází. Nemám žádný problém, výstupy.“

R1: „K žádným.“

R2: „Při žádných.“

R5: „Alkohol, většinou kvůli tomu. Neřeší, jdu pryč, když jsem napomenutý.“

R4: „Jednal jsem jen se sociálním pracovníkem, jednali jsme o ubytování, byl jsem na úřadu. Byl jsem rád, že s někým můžu pokecat.“

R6: „Nemám žádný,“

R12: „Nic, když jsem něco potřebovala, tak mi bylo vždycky vyhověno. Tak jako, já myslím, že žádné. Ta pečovatelka má pro nás do půl osmé tu hodinku, občas ještě přišla, pokecala, potřebujete ještě něco, tam bych jako nehledala žádný problém jako, já ne.“

R11: „Asi tu možnost, že tady můžu spát zdarma, že mě to zaplatí ta sociálka, mě to proplatí, některým to neproplatí. To můžu ocenit... Jak to říct. V zimě tady bylo osmnáct lidí, víte, někteří se nedostanou, jdou na volnou židli. Teďka tady byly lehátka, pak zase nebyly. Teďka jeden pečovatel říká: vemte si lehátko, druhý říká, že lehátko je zakázané, teďka tolik lidí. Mají tu volnou židli. To je takové. Lehátka byly tady na skříni nebo pod postelí, ty se rozložili v jídelně, to se čeká do půl deváté.. No mají v tom zmatek. Teďka se v tom vyznejte. Já jsem to měl tak, že jsem si ho vzal, neptal jsem se nikoho a nikdo mě nic neřekl.“

Co překvapilo

R 12: „No, třeba ta vstřícnost, když to srovnám s tím Krnovem. Ona prostě nemá čas. Tady ona řekla, vy máte čas, třeba do těch osmi hodin, vždycky vyhověla. Nebo se omluvila, přišla později, přišla jí tam nějaká maminka, to nemůžu na nikoho nic říct, fakt ne.“

R14: „Překvapilo, že třebas oni jsou tak hodní, třebas, kdyby se vám něco v noci stalo, tak vám pomůžu nebo že mám třebas nějaké zdravotní problémy, pečovatelka přijde, dám vám třeba prášek nebo běžte k lékaři. No poradenská služba asi tak.“

Co si respondenti oceňují

R8: „Tu jejich vytrvalost (pečovatelé), a že mají takové nervy s těma, co tady otravujou, i když mají vypitý. Furt je budou přesvědčovat: „my si dáme jenom čaj“, i když jim řekne: nepustím vás hoši, odchod. Jo, že s nima, takovýma grázlama mají takovou trpělivost.“

R9: „No oceňuju tu, jak se tomu říká spolehlivost pečovatelů takle. To je všechno.“

R12: „Jejich nervy (pečovatelů), já bych to nemohla dělat...smích...někdy oni to vidí a nemůžou nic říct, to asi nejde.“

R14: „No, že jsou prostě inteligentní a mají slušné chování (pečovatelé), asi tak nějak.“

R8: „Že se o nás starají, že mají o nás starost, že třeba Radovan kolikrát přišel, když jsme třeba seděli venku, když jsem začínal, on přinesl třeba v zimě kafe, něco na jídlo, měl starost, jestli se něco nestalo, někdo neumrzl nebo tak. Většinou ten terénní pracovník vždycky za nama přišel.“

R12: „No asi ty nervy těch pečovatelek...smích...to musí být nervy ze železa a ještě se musí chovat k těm lidem slušně.“

R14: „Noclehárna, je to velká pomoc, protože alespoň, že tam jsou ten pan Hruška, ten je velice dobrý člověk, ten pomůže v nouzi, dává vám první, poslední, proti pečovatelkám nemám ani půl slova, jo, no a dovedou, mají takt a chování, no a dovedou a ji v té hmotné nouzi pomoci, asi tak. Jsem velice spokojená, tak asi možu říct.“

6.5. Co si mohu dovolit a co ne

Každá služba má své řády, nařízení, metodiky, doporučení, bez kterých se neobejde. Služba noclehárny a NDC se řídí stanoveným Domovním řádem, který vymezuje pravidla služby. Uživatelé jsou s nimi seznamováni při vstupu do služby. Tato kategorie se vztahuje k Domovnímu řádu obou služeb. Respondenti je vnímají pozitivně, uznávají jejich potřebnost, ale i jejich porušování. Navrhli svá doporučení ke změně řádu.

Kategorie je zastoupena tématy:

Pravidla služby, zákaz služby, kontrola skříněk, vyklízení věcí, alkohol, přísnost pravidel, hádky, hygiena.

6.5.1. Provozní zajištění noclehárny

Respondenti se podělili o to, **jak vnímají pravidla noclehárny**, tady jsou jejich názory

R4: „Má to určitý řád, který je třeba dodržovat a je to dobře.“

R1: „Tak, jako nemám problém, přišla jsem a odešla, jsem s tím srozuměna, akorát když leje, aby nás pustili dřív.“

R2: „Uznávám pravidla, která jsou daná, mě to nedělá žádné potíže.“

R3: „Je to v pořádku,... jsou přísné.“ Byl jsem na vojně, nevidím v tom problém, když jsou nastavený pro všechny stejně.“

R5: „Tak já je respektuji, protože oni jsou za to placení. Nestěžuji si, v base, na vojně jsem také musel poslouchat. Všude jsou pravidla.“

R6: „Tam bych neměnil nic, řády by se měly dodržovat, kdyby se řády porušovaly, dopadlo by to špatně.“

R1: „Normálně, mě to vyhovuje, jsem do 17.30 s dětmi, pak po obchodech, ráno na NDC, nemám s tím problémy, akorát když venku leje, ať tu nestojíme jak truby, aby nás pustili.“

R4: „Je to ideální čas, ale někdy bych si pospal. Na druhou stranu chodil jsem do práce, a taky jsem musel vstávat.“

R7: „Já nevím, jak se mám vyjádřit, dobře no, pravidla se mi líbí, pan Hruška nás zavolá, udělá s námi ten individuální plán, líbí se mi tu, jsem spokojená.“

R11: „Pravidla, jako já vnímám ty pravidla, je tu dobré pravidlo, to musím ocenit, že člověk si může ty 4 piva dat, to je jedno promile, to musím ocenit. Někde jsou ještě noclehárny, že tam musí člověk chodit úplně střízlivý. To musím tady ocenit. Jenom ty zprávy vysílají od 7 – 8 hodin. Někdy by tam mohli něco nechat dýl si myslím. I když je pravda, že pan Prejda nám povolí fotbal, jednou za čas nám povolí. To by tak mohli nechat. A jinak pravidla musíme dodržovat.“

R13: „Pravidla, pravidla, tady nejsou žádná pravidla, jsou tady nějaká pravidla? Nafoukat do jedné promile, přijít od půl sedmé do půl osmé, když chci něco dělat, tak se musím domluvit tady s nima s ředitelem nebo s panem Prejdou.“

R9: „No, chtěla bych si víc pospat, třeba do těch osmi. Někomu zase stačí krátkej spánek...tak druzí už potom chodí, připravují si něco k pití nebo ke snídani.“

R7: „Mi to celkem vyhovuje až v tu zimu, jak bylo od těch pěti, to bylo dobré, jak to bylo povolené od těch pěti, bylo škaredé počasí sněžilo, byl mráz. Myslím si, že by ten čas nemohl být prodloužený, kdo chce, využije denního centra, že tu mohou být do 8 hodin.“

R8: „Jo v pohodě, na vojně jsme taky museli brzo vstávat. Já sem rád, když člověk v těch deset zalehne a spí v kuse až do těch půl sedmé, bo v sedm se musí odejít. O to nejde, ale člověk je alespoň fakt, vyspí se, na druhý den je úplně fit, čili, říkám nemá to chybu, opravdu.“

Největší potíže respondentům dělá:

R3: „Teď nemůžu vařit, potřebuji ingredience, které si tam nemůžu nechat. Vyhazovali tam hadry (osobní oblečení) za kupované peníze. Když je více žen, to nesnáším. Dělalí tam hádky, neuklízí po sobě v koupelně, nechají bordel. Čistota se tam neudrzuje u určitých lidí.“

R4: „...když si podepíšu odchod ráno, mám zajištěnou dole postel. Kdo nespal jeden den, tak postel dole nemá. Někteří tam spí pořád, i když tu nespali, dostali spodní postel. Já jsem tu jeden den nespal a musel jsem nahoru.“

R7: „Že si tu nemůžu nechat alespoň to základní, neříkám potraviny, ale třeba jednu halenku, jedny kaliopky, alespoň něco v té skřínečce. Né, že by se to tam zase nacpalo, ale já už jsem si to vyřešila...tam jsem měla věci, když jsem chodila na ty rehabilitace, ty tašky jsem smýkala. Mám u známých věci a zase je nechcu otravovat, že. My jsme se bavili s panem Hruškou o těch skřínečkách, on to zdůvodňoval tak, že opravdu se tam prý našly a fety v minulosti, že tam byl nepořádek, prostě neváží si toho tady.“

R9: „Někdy bych řekla, že jsou ty pravidla přísný, konkrétně co se týče, že si nemáme třeba dát kam věci, že to musíme pořád nosit sebou, když se člověk zajímá o zaměstnání, tak je to těžký jít se čtyřma igelitkami se ptát na zaměstnání, to mi vadí. No, to je takový hodně zásadní. No, že se tam má udržovat klid a to je právě těžký, protože jak se tam střetnou spolu, tak ten klid je těžko udržitelný. Když tam prostě na tý noclehárně začne jedna osoba vládnout, tak to těžko se tam potom dá dýchat.“

R2: „Když je tam neklid, aby se dodržela večerka a byl tam klid.“

R5: „Alkohol u mě. Dám si jedno pivo a nafoukám přes 1 promile. V pravidlech je do 1 promile.“

6.5.2. Provozní zajištění NDC

Zde předkládám **vnímání provozní doby NDC**, jak se k ní vyjádřili respondenti:

R4: „Tam je prostoj 4 hodiny, které musí člověk trávit venku. Já bych to trochu protáhnul o 2 hodiny déle. Chodím po obchodech nerad, Opavu znám.“

R: „Mohlo by to být trochu delší alespoň do 16. hodin. V zimě je to těžký.“

R6: „Tak přes léto by to šlo, přes zimu to bude horší. Nevím, proč v Jaktři bylo do 15 hodin a tady jen do 14.30 hodin. Já bych chtěl, aby to bylo pořád, ale musí se dělat úklidy, tak alespoň do 15 hodin.“

R10: „Je lepší, poněvadž jak to bylo od půl devátý do jedenácti přerušení, pak jsme museli ven, mohli jsme přijít v jednu hodinu, pak do tří, tak tam byla hodina a půl pauza a teď to je v kuse do půl třetí.“

R11: „Tady je dobré, že si tady můžu přijít, kdy chci, odejít, kdy chci během těch 6 hodin. V zimě mi vadilo, když bylo mínus 10 stupňů, a pak běhejte někde 4 hodiny, to se taky člověku nechce...v Bredě vás pomalu vyhazují... co tam děláte, protože vás tam znají, jo to už jsem taky zažil, na východáku.“

R9: „Jo, to jsou, to je dobré, že člověk nesmí přijít v podnapilém stavu, nesmí se zde kouřit, to si myslím, že to je zásadní.“

R10: „Pravidla nejsou...alkohol se nenosí. Tašky se sice nekontrolují, alkohol se převážně nenosí. Né, že se nevyskytnou výjimky, taky se to poruší, pak je problém „desítka“ (deset dnů zákaz).“

R13: „Se nesmí vynášet kafe na kuřárnu...no v hrnku... dostanete desítku...já to kafe nikomu nedávám, když kouřím.“

R7: „Mi ta provozní doba vyhovuje. Oni říkají, že by mohla být prodloužená, většinou ti, co spí po těch vagonach. Já jsem také určitou dobu byla v bunkru.“

R10: „Dobře. Tak asi 24 hodin tu bejt nemůžem, ani bysme nechtěli, každej se chce provětrat, nebo projít, nakoupit, za nákupem a tak.“

R11: „Provozní dobu, někdy krátká, někdy dlouhá, furt je stejná, ale někdy by to fakt chtělo delší udělat, ale člověk si zvykne...alespoň do čtyř, přemýšlím hlavně v zimě, v létě to ani tak nevadí, ale v zimě prodloužit.“

R13: „Jo. Já se dívám na televizi. Jak je teplo venku, v zimě bylo horší. Mě tu třeba nechali, když jsem měl potíže s nohama, musel jsem mít povolení a tak dál.“

R14: „Jo, de to, od půl deváte do půl třetí, ale jak říkám, de to, ale v té zimě, to by mohli ... dat do pěti hodin, alespoň. A my už tu hodinu od půl třetí, to máte 4 hodiny a chodíte někde, prší, neprší, mráz nemráz.“

R4: „Pravidla jsou v pořádku. Je to, jak byste byla doma s více hosty.“

Problémy, které vnímají respondenti v NDC:

R2: „No, tak to je správný, že tam pravidla jsou, nemůžou tam pustit kde koho.“

R6: „Četl jsem pravidla. Přijdou lidé z venku, páchnou, pečovatelé si jich nevšimnou. Člověk tu jí. Snažím se chodit za sociálním pracovníkem, řeší to. Pečovatel projde 6x jídelnou a nevšimne si. Vadí mi, někteří si přinášejí z kontejneru jídlo, strašně to smrdí.“

R6: „Měli by se kontrolovat lidi, protože jsem viděl, že přišli z venku s alkoholem v batohu a chodí na WC pít. Kouří na záchodě.“

R5: „Mě osobně dělá problém, že si tam otevřou víno. Dostal jsem 10 dnů. V zimě se to nevydrží venku, tak rozlijeme vevnitř.“

R5: „No jak, mělo by se to dodržovat, můžou je vyhodit. Pravidla jsou v normě.“

R3: „Prochází tam hodně pečovatelů, nevím na co. Promenádují se tam, není tam potřeba tolik pečovatelů, to nebylo až teď. Pravidla jsou dobré, dávají foukat.“

6.5.3. Doporučení ke změnám

Doporučení respondentů, co by se mohlo změnit v Nízkoprahovém denním centru:

R9: „Uhlídat to, ty lidi, no že ti pečovatelé někdy přijdou až na konci směny, je to nezadržitelný, ty lidi tam pijou, na někerejch se to pozná hned, na někerejch to trvá dýl, a to mě vadí, že tady pijou.“

R12: „No, řeknu vám to tak, je to tu malé...někdy máte o držku jít s tou kávou, protože někoho opaříte. Mohlo to být větší.“

R11: „Zlepšit, když třeba tu vozí polívky a prodávají je za 2 koruny, a pak zbytky vylívají do zbytků, to by mohli dát těm lidem zadarmo než to vylívat do zbytků, to by mohli zlepšit... pak to vozí prasatům do Strahovic... Proč vyhazovat jídlo, když to mohou těm lidem dát.“

R9: „No, řekla bych, že by tady mohlo být víc nádobí, abychom si tady mohli líp vařit, mohly by tady být 3 pánvičky a ne jedna malá a jeden malej amoletník, to je dost málo...rozšířit sortiment co se týče hrnců a pánviček. No, moch by tam být ještě prášek na nádobí, protože ta drátěnka, to je má málo a moh vy tam být i nějakaj hadřík, protože ta houbička, s tou neumyjete stůl.“

R11: „V kuchyňce mi chybí mikrovlnka...nože.“

R12: „Změnila bych asi tu provozní dobu, čas. Když prší, nemáte kam jít. Já když vidím Bredu, mě je špatně. Mráz, půl třetí, kde chcete do půl sedmé chodit po Opavě...tak zas do té Bredy, nechají nás. My jsme byli vždycky čistí, ale sed'te tam 4 hodiny. Z jedné lavičky na druhou, do druhého patra...u pošty děláme mrtvé brouky, že čekáme na odbavení.“

R7: „Nějaká ta skříněčka, aby se tam mohly dát ty hrnce. Oni to dávají na ten výparník, to tam zatěžuje, to by tam nemělo být. Jinak je tam všechno, to je dobře vybavené.“

Doporučení respondentů, co by se mohlo změnit v noclehárně:

R6: „Pečovatelé by měli hlídat koupelnu, je tam někdy humus. Neměli by brát lidi, co nemají chování, zaneřádí to tam, kouří tam. Byl tu pán, který dělal výkaly...měli by být soběstační, brát ty, co jsou schopni a dodržují hygienu.“

R3: „Kdyby pečovatelky šly s ženami, které přijdou špinavé do sprchy. Oni pustí vodu jen v umyvadle a neumývají se.“

R14: „Provozní doba je dobrá, ale v zimě, jak sú ty mrazy, by nás mohli pouštět už v pět hodin, esi by bylo možné ... jak prší, zima je, kde máte jít si sednout v té zimě.“

R1: „Ocenila bych, kdybychom tam mohly mít jídlo, abychom s tím nemusely chodit.“

R3: „Aby se tady mohlo vařit, celý den máme studené jídlo.... aby se tam mohly nechávat zbylé potraviny, ingredience. Teď nemůžu vařit, potřebuji ingredience, které si tam nemůžu nechat...“

R7: „Chybí mi maličká skřínečka, jak to bylo kdysi na té chodbě, když chodím po doktorech, tak musím mít čisté věci rezervní, že je musím pořád nosit.“

R8: ...kdyby nám nechali alespoň do tech 10 večer tu televizu, aby to nebylo na tu hodinu, ale že bysme se mohli podívat i na nějaký pěkný film. V deset by se to vyplo a hotovo.“

R11: „Někdy si říkám, hlavně teď v létě, že je to moc brzo chodit na tu osmou, mohlo by to být na tu devátou, je to moc brzo, ještě je světlo a člověk si má jít lehnout. A tak člověk přijde nejpozději do půl osmé a oni tady v osm vypínají televizi. Někteří nemají co dělat, je světlo, mají si jít lehnout, mohli by chodit o něco později, si myslím.“

R3: „Jsme dlouho venku. Zkrátit dobu příchodů v 18. hodin. Pro mě by to bylo zdouhavé, kdyby nebyla Nákladní.... Kdyby byl přístřešek u brány.“

R6 „Proč musíme my tady ráno odcházet v 7 hodin a ženy můžou až v 8 hodin? Jestli by se to dalo vyřešit a mohli bysme taky odcházet až v 8 hodin.“

R7: „Akorát, kdyby tam bylo kúseček koberečku, a ji od vás, jak máme ty sprchy, takový kúseneček předložky. Když třeba idu a já se vyzuju, ty mladé holky opravdu nevytřú, a to se roznáší dál. Ta pošta, že se tam zrušila, to se nedá nic dělat, to jsem byla spokojená, že se mi pošta netratila, to tam bylo dobré ta pošta...“

V obou službách:

R4: „Dal bych nulovou toleranci alkoholu. Je to můj názor.“

7 Výsledky výzkumu a jejich interpretace

Z výzkumu vyplynulo, že všechny kategorie spolu navzájem souvisí a prolínají se. Obsahem následující kapitoly je shrnutí odpovědí respondentů v kvalitativním výzkumu a jejich následná interpretace. Každý respondent má své individuální potřeby, které se týkají především uspokojení jeho životních potřeb.

Služba noclehárny dává uživatelům svobodnou volbu v uvaření nebo ohřátí vlastního jednoduchého jídla, případně zakoupení polévky, avšak nemohou si zde zanechat po ukončení služby potraviny. Respondent by rád vařil, a nechal si ingredience pro další vaření na noclehárně, ale Domovní řád to neumožňuje. Důležitým prvkem je styk se světem prostřednictvím televize. Potíže vyvolává „smradlavé jídlo“ a osoby, které se nemýjí.

Respondenti se shodují v *důležitosti a potřebnosti* osobní hygieny i hygieny prádla, jak osobního, tak i ložního povlečení. V tomto nacházejí uspokojení. Negativně se vyjádřili k nedodržování hygieny jiných uživatelů.

Všichni respondenti vnímají službu noclehárny především jako *místo k přespání s určitým zázemím se základním servisem*. U dvou respondentů byla vyslovena obava z pobývání na ulici, respondent by to nevydržel, spal pár dnů venku, další obava u něj vyvstává z přepadení, raději volí spaní v teple, před zimou venku. Naopak jiný respondent využívá noclehárnu, jen když je zima a nenajde squat. Dalšími konkrétními důvody využití této služby je možnost uspokojení nezákladnějších potřeb hygieny a jídla.

Naopak *nelibost* byla vyjádřena jednotlivci, a to k malé místnosti (možnost vzniku sváru mezi uživateli), hlasitému projevu ve spaní. Nespokojenost se dále váže k neudržování pořádku v prostoru noclehárny samotnými uživateli, nedovolenému kouření. Na noclehárně není dle Domovního řádu dovoleno zanechávat věci včetně oblečení ve skříňkách. Pokud se toto stane, jsou likvidovány. Respondent byl tímto velmi rozhořčen. Další roztrpčení se týká problému sdílení společenství s lidmi zanedbanými, kteří dělají nepořádek a otravují přítomností zápachu.

Zajištění *soukromí* respondenti vnímají odlišně. *Pozitivně hodnotí* výměnu prádla, vstřícnost lidí, pomoc druhému v nouzi, solidárnost soukmenovců, ochotu zaměstnanců, jejich trpělivost a dobré nervy.

Důvodem k využití služby je možnost uspokojení základních potřeb hygieny (preference čistoty těla z důvodu setkávání s lidmi), jídla, možnost zázemí, úkrytu před zimou. **Soukromí a bezpečí na noclehárně** bylo respondenty posuzováno odlišně, důvodem je individualita jedince, odlišné životní zkušenosti (rodina, vojenská služba, malý prostor, různost osob).

Respondenti **pozitivně** ocenili možnost střechy nad hlavou, ochotu pracovníků k pomoci, jejich trpělivost, poradenství v nouzi. Významná je pro ně možnost přespání, teplé prostředí, strava, výměna prádla, hygienická očista, poskytnutí oblečení, kuchyňský servis s ledničkou.

Služba NDC pro jednotlivé respondenty **znamená** zázemí, možnost vaření jídla, nápojů, zakoupení stravy, hygieny, sledování televize, internetu, ošacení, poradenství, a **toto nejčastěji využívají**. Dále to je místo k trávení volného času, informační servis prostřednictvím médií. V tomto vyjadřují svoji spokojenost. Potíže způsobuje zapáchající jídlo. V oblasti zázemí této služby respondent oceňuje možnost zázemí přes den, nemusí být na ulici. Další očekává lepší vybavení kuchyňky a větší prostor. Potíže nastávají v případě nelibého pachu.

I zde respondenti pravidla uznávají, ale byla vyjádřena nespokojenost s nevšímavostí pracovníků vůči zanedbanosti osob přicházejících z ulice, kteří přinášejí zapáchající jídlo kontejneru. Jeden respondent se svěřil s problémem závislosti na alkoholu, také počásí přispívá k tomu, že si s ostatními otevrou víno na NDC, což končí to zákazem služby.

Respondent D10 je znechucen tím, že je v předdůchodovém věku, nemůže najít práci, přestože má dvoje svářečské zkoušky. Zaměstnavatel projevil obavy z možné placené nemocenské.

Dle respondentů jsou **vztahy uživatelů mezi sebou navzájem** napjaté, vznikají rozepry v případě velkého počtu uživatelů, z odlišnosti osob, při vaření na jednom vařiči, ohledně prádla, hygieny (při koupání – čekání na volnou koupelnu – časové prostoje), nesplachování WC, sněžení jídla, sprostého jednání, agresivitě, chrápání, nepořádku nebo pro nic za nic.

Ke **vztahům uživatelů navzájem** respondenti vypověděli, že záleží na jedincích, někdo vyvolává spory tím, že zasedne někomu místo, jinému vadí setkání s „lidskou spodinou“, zanedbanost osob nebo si rozumí s druhými, ale baví se s nimi s odstupem, opět záleží na jedincích, jiný problém nemá. Také **vyplývalo doporučení pro zaměstnance, aby pořídili test na drogy**. Kdy dochází **k nedorozuměním mezi uživateli a zaměstnanci se** většina respondentů vyjádřila negativně. Spolupráce se zaměstnanci se

jim jeví pozitivně. Pracovníci mají trpělivost, dobré nervy, jsou ochotní, příjemní, poradí, spolupráce je dobrá, pomohli při vyřízení dokladů a poskytli odvozy do nemocnice. Respondenti jsou spokojeni **úrovní komunikace pracovníků**, jsou to lidé na svém místě, slušní, mají svoje povinnosti, zajišťují pořádek, ale **doporučením je, aby více kontrolovali přicházející osoby na NDC, stává se, že pronášejí alkohol a bývají podnapilí**. Většina respondentů prohlásila, že nedochází k problému s pracovníkem. Jeden respondent přiznal důvod alkoholu. Respondenti vyjádřili, že pracovníci k nim mají respekt.

Ke **spolupráci uživatelů se zaměstnanci** se respondenti vyjadřovali pozitivně. Spolupráce se jim jeví úžasně, dobře, mohou se svěřit, s čím potřebují, chodit na duchovní setkání. Zaměstnanci jsou trpěliví, ochotní, poradí, snaží o zpříjemnění pobytu ve službě. Někteří hovoří o kamarádském vztahu, jiní o rovnocenném vztahu, jeden respondent si s některými zaměstnanci i tyká. Většina respondentů uvedla, že je pracovníci respektují. V otázce při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem, respondenti kriticky hovořili o problému ze své strany, výbuchu emocí z nespravedlivého obvinění, kvůli alkoholu, polévek, vším.

Většina respondentů **pravidla** noclehárny **uznává**, dva respondenti byli na vojně, jeden z nich ve vězení, takže jsou na řády zvyklí. Ozval se hlas o **přísnosti pravidel**. Jeden respondent byl **nespokojen** s nespravedlností spát na horní posteli. Jednomu respondentovi dělá **potíž** se spalováním alkoholu, po jednom pivu se na testu objeví více, než jedna promile alkoholu v krvi. Na noclehárně se respondentovi **nelíbí**, že si tam nemůže nechat ingredience na vaření, dále **nesouhlasí** s vyklízením skříněk, ve kterých si uživatelé zanechali věci. Dalšímu respondentovi se nelíbí netolerance vůči ostatním. Jeden respondent nepochopil, proč polévky, které se dovezou do zařízení ke konzumaci a celé množství se nesní, je večer vylita do zbytků a nedá se ke konzumaci uživatelům. Jeden respondent by si rád přebíral v azylovém domě poštu, měl s tím dobrou zkušenost, pošta se mu neztrácela. Ocenil by návrat k této dobré praxi. Další respondent doporučuje větší sortiment nádobí na NDC, pokud vaří více uživatelů, nádobí není dostupné všem zájemcům o vaření. K lepšímu vybavení kuchyňky by dle respondentů přispěla mikrovlnná trouba a nože. Dále respondenti doporučují větší dohled pracovníků nad provozem koupelny z důvodu špatné hygieny uživatelů a kouření.

Návrhy na doporučení ke změně pravidel:

- zanechávání potravin, ingrediencí na noclehárně
- zanechávání jídla na noclehárně, aby s tím nemuseli chodit po ulici
- možnost rádia a televize
- nulová tolerance alkoholu
- větší kontrolu nad přijímání osob na noclehárnu a v nízkoprahovém denním centru (pronášejí alkohol, chodí pít a kouřit na WC)
- odchod ze služby v 8 hodin v obou službách
- příjem na noclehárnu v 18 hodin
- sledovat televizi do 22. hodin
- při špatném počasí dřívější příchod na noclehárnu
- udělat přístřešek u brány o 2 hodiny prodloužit provoz NDC

7.1. Zodpovězení výzkumné otázky

Výzkumem bylo zjištěno, že všichni respondenti mají osobní zkušenost s životem na ulici. Svoji situaci řeší ambulantními službami, noclehárnou a nízkoprahovým denním centrem, které poskytuje Armáda spásy v Opavě. Délka jejich pobytu na ulici je různá, od jednoho měsíce do dvaceti let, stejně tak i doba využívání sociálních služeb je odlišná od jednoho týdne do deseti let s odlišným věkem od dvaceti čtyř let do šedesáti osmi let.

Respondenti vítají svobodnou volbu v obou službách v možnosti, uvařit nebo ohřát vlastní jídlo, případně si zakoupit jednoduchou stravu, ale noclehárna jim neumožňuje ponechat si potraviny a ingredience v kuchyňce, aby s nimi nemuseli chodit po ulici. Stejně tak jim noclehárna neumožňuje ponechat si náhradní oblečení ve skříňce, je pro ně nevhodné a zatěžující s tím chodit po ulici, k lékaři, či na pohovor se zaměstnavatelem.

Nízkoprahové denní centrum respondenti hodnotí velmi pozitivně, využívají všechny možnosti služby od přípravy stravy přes hygienické zázemí, poradenství, šatník. Kontakt s širším světem mají prostřednictvím televize, internetu. Významné je pro ně trávení volného času ve společenství dalších osob. Negativně hodnotí osoby, přicházející v zanedbaném stavu z ulice, nesoucí zapáchající potraviny z kontejneru. To jim znepříjemňuje pobyt v místnosti.

Většina respondentů vnímá noclehárnu především jako zázemí, bezpečí, spaní v teple, kde mohou přečkat noční dobu. Někteří vyjádřili obavu z pobytu na ulici v souvislosti s přepadením a okradením. Naopak jiný uživatel využívá noclehárnu v případě zimy, když nenajde squat. Důvodem k využití služby je pro ně uspokojení

základních hygienických potřeb, možnost uvaření, ohřátí nebo zakoupení jednoduchého jídla, úkryt před zimou. Soukromí a bezpečí je pro respondenty posuzováno odlišně dle individuality jednotlivce. Respondenti se kriticky vyjádřili k stísněnému prostoru noclehárny, může způsobit rozepři mezi uživateli, k nepříjemným hlasitým projevům ve spaní. Další nespokojenost vyjádřili nedovolenému kouření a k neudržování pořádku na noclehárně samotnými uživateli.

Respondenti se shodují v důležitosti a potřebnosti vykonání osobní hygieny a hygieny prádla i ložního povlečení. V tom nacházejí uspokojení. Negativně se vyjadřovali k nedodržení hygieny jiných uživatelů.

Vzájemné vztahy mezi uživateli navzájem jsou na noclehárně dle respondentů napjaté. Spory vznikají v případě velkého počtu uživatelů v souvislosti s malým prostorem, při vaření na jednom vařiči, ohledně prádla, hygieny, při čekání na volnou koupelnu nebo sprchu (vytváření časových prostojů), nesplachování WC, sněžení nebo krádeže jídla, přemísťování věcí jiného uživatele z odlišnosti jedinců, sprostého jednání, alkoholu, agresivity, chrápání, úklidu nebo pro nic za nic. Ke spolupráci uživatelů se zaměstnanci se respondenti vyjadřovali kladně. Spolupráce se jim jeví pozitivně, mohou se svěřit, s čím potřebují, chodit na duchovní setkání. Zaměstnanci mají trpělivost, jsou ochotní, poradí, zpříjemňují respondentům pobyt ve službě. Někteří hovoří o kamarádkém vztahu, jiní o rovnocenném vztahu, jeden respondent si s některými zaměstnanci i tyká. Dle sdělení respondentů je pracovníci respektují. Někteří respondenti kriticky hovořili o problému ze své strany vůči pracovníkovi při výbuchu emocí z nespravedlivého obvinění, kvůli alkoholu, stravy, vším.

Respondenti přiznali ve službě NDC, že ve **vztazích s uživateli navzájem**, vyvolání sporů záleží na jedincích a okolnostech. Z výzkumu vyplynulo doporučení pro zaměstnance, aby pořídili test na drogy. Spolupráce se zaměstnanci vnímají respondenti pozitivně. Pracovníci mají trpělivost, dobré nervy, jsou ochotní, příjemní, poskytují poradenství, spolupráce je na dobré úrovni, pomohli při vyřízení dokladů a poskytli odvozy do nemocnice. Dále respondenti vyjádřili spokojenost v komunikaci s pracovníky, jsou to lidé na svém místě, slušní, zajišťují pořádek, avšak doporučují zaměstnancům, kontrolování osob, z důvodu opilosti a pronášení alkoholu na NDC. Většina respondentů prohlásila, že nedochází k problému s pracovníkem.

Z výzkumu vyplynula doporučení respondentů ke změně Domovního řádu, která v těchto oblastech: větší kontrolu nad přijímáním osob, pronášení alkoholu a jeho

konzumace na službě, kouření na WC, stanovit nulovou tolerance alkoholu, příjem v 18. hodin, odchod v 8 hodin ráno z obou služeb, při špatném počasí dřívější příchod na noclehárnu, možnost zanechávání potravin, ingrediencí, možnost rádia a televize, sledování televize do 22. hodin, udělat přístřešek u brány.

Závěr

Diplomová práce se zabývá stále více aktuálnímu fenoménu bezdomovectví. Teoretická část se věnuje definici bezdomovectví, Armádě spásy jakožto stěžejní organizaci působící a starající se o lidi bez domova, dále vymezení pojmu nízkoprahové služby - noclehárna a nízkoprahové denní centrum, a v poslední řadě uvádí výzkumy v oblasti bezdomovectví.

Praktická část se zabývá analýzou a interpretací provedeného kvalitativního výzkumu u čtrnácti respondentů a hledá odpověď na základní výzkumnou otázku: Jak vnímají lidé bez domova nízkoprahové služby v Armádě spásy v Opavě.

Diplomová práce přispívá v poznání bezdomovectví získanými daty přímo od osob pohybujících se mezi ambulantní sociální službou a ulicí, poskytuje jejich bezprostřední přímý pohled na danou problematiku i na ně samotné. Identifikuje jejich potřeby i jejich vnímání.

Z výše uvedených skutečností jsem naplnila poznávací cíl diplomové práce a odpověděla jsem na zadanou otázku v úvodu. Symbolickým cílem bylo upozornit na problematiku lidí bez přístřeší. I z tohoto úhlu pohledu byl stanovený cíl naplněn. Získané poznatky z kvalitativního výzkumu budou předloženy pracovníkům zařízení k diskuzi a promýšlení dalších změn v poskytování nízkoprahových služeb v Armádě spásy v Opavě.

Bibliografický záznam

Hůlková, Růžena. *Jak vnímají lidé bez domova nízkoprahové služby v Armádě spásy v Opavě*: Diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého

Anotace

Diplomová práce se zabývá otázkou „Jak vnímají lidé bez domova nízkoprahové služby v Armádě spásy v Opavě.“ Teoretická část definuje fenomén bezdomovectví, popisuje činnost Armády spásy nabízející pomoc osobám bez domova formou ambulantních sociálních služeb. Obsahem praktické části je prezentace realizovaného kvalitativního výzkumu a jeho přínosu pro sociální služby a jejich uživatele.

Klíčová slova

Lidé bez domova, bezdomovectví, Armáda spásy, noclehárna, nízkoprahové denní centrum, uživatel

Annotation

My dissertation is focused on the problem and the question: „How do the homelesses feel the low-threshold day centres in the Salvation Army in Opava?“ The theoretical part gives a definition of the phenomenon of the homelessness, describes the activity of the Salvation Army, which offers to the people without home the help in the form of outpatient social services. The contents of the practical part is the presentation of the implemented qualitative research and the verification how it makes a contribution to the social services and their users.

Keywords

The Homeless, Homelessness, Salvation Army, Night shelter, Low-threshold day centres, user.

Seznam použité literatury a pramenů

- Armáda spásy (1995). *Vyvolen, aby se stal vojákem. Řády a směrnice pro vojíny Armády spásy.*
- Barker, R. L. (1995). *The social work dictionary.* Washington: National Association of social Workers.
- Barták M., Hnilicová, H., Horáková P. (2006). *Zdravotní potřeby bezdomovců v doporučeních Světové zdravotnické organizace a realitě České republiky.* Sociální práce/Sociálna práca, č. 4, s. 77 – 82.
- Bartoňková, H. (2010). *Firemní vzdělávání.* Praha: Grada.
- Bible kralická šestidílná.* (2014). *Kompletní vydání s původními poznámkami.* Praha: Česká biblická společnost.
- Bible.* (2008) *Český ekumenický překlad. Bible kralická.* Praha: Česká biblická společnost.
- Co je Armáda spásy.* Praha: Ústředí Armády spásy, informační brožurka.
- Bobek, M., Peniška, P., (2008). *Práce s lidmi.* Brno: NC Publishing.
- Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost.* Praha: Karolinum.
- Gavora, P. (2000). *Úvod do pedagogického výzkumu.* Brno: Paido.
- Hradecký, I. a kol. (2007). *Definice a typologie bezdomovectví.* Praha: Naděje
- Hradečtí, V., a I. (1996). *Bezdomovství-Extremní vyloučení.* Praha: Naděje
- Hendl, J. (2008). *Úvod do kvalitativního výzkumu:základní teorie, metody a aplikace.* Praha: Portál.
- Hetmánková, R. (2013). *Zpátky ze dna: Zaostrěno na ženy.* Praha: Jako doma.
- Hosierová, H., (2000). *William a Catherine Boothovi.* Praha: Návrat domů.
- Kábrtová, H. (2000). *Příběh o spáse. Příručka učení Armády spásy.* Brno: Armáda spásy.
- Kolektiv autorů. (2007). *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce.* Praha: Grada.
- Marek, J., Strnad, A., Hotovcová, L. (2012). *Bezdomovectví.* Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2013). *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce.* Praha: Portál.
- Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P. (2005). *Sociální práce v praxi.* Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2007). *Sociální služby.* Praha: Portál
- Matoušek, O. a kol. (2001). *Základy sociální práce.* Praha: Portál.

- Mikeszová, M., Lux, M. (2013). *Faktory úspěšné reintegrace bezdomovců a nástroje bytové politiky pro řešení bezdomovectví v ČR*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.
- Miovský, M., (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Navrátil, P., Musil, L. (2000). *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Sociální studia č. 5.
- Pěnkava, P. (2010). *Výchovně-vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy.
- Průdková, T., Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Praha: Triton.
- Surovka, T., (2013). *Ceník poskytovaných služeb noclehárna DMD*. Opava.
- Surovka, T., (2011). *Ceník poskytovaných služeb NDC Samaritán*. Opava.
- Surovka, T., (2012). *Domovní řád pro noclehárnu CSS Samaritán*. Opava.
- Surovka, T., (2013). *Domovní řád pro noclehárnu DMD*. Opava.
- Surovka, T., (2011). *Domovní řád pro NDC Samaritán*. Opava.
- Surovka, T., (2012). *NDC Samaritán – terénní práce*. Opava.
- Surovka, T., (2012). *Veřejný závazek sociální služby noclehárna DMD*. Opava.
- Surovka, T., (2012). *Veřejný závazek sociální služby NDC Samaritán*. Opava.
- Surovka, T., (2012). *Veřejný závazek sociální služby noclehárna CSS Samaritán*. Opava
- Surovka, T., (2012). *Volná židle CSS Samaritán*. Opava.
- Surovka, T., (2012). *Volná židle DMD*. Opava.
- Surovka, T., (2011). *Zásady pro přijímání nemocných DMD*. Opava.
- Švaříček, R., Šedřová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- Tomeš, I., (2011). *Obory sociální politiky*. Praha: Portál.
- Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat*. Praha: Slon.
- Strauss, A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Albert.
- Vágnerová, M. (1999). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Zákon. č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi v platném znění
- Zákon. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

Internetové zdroje

Armáda spásy. (nedatováno): O nás[online]. Dostupné 26.5.2014 z <https://dl.dropboxusercontent.com/u/20686598/webAS%20-%20NEMAZAT/co%20delame/historie%20AS.pdf>

Armáda spásy. (nedatováno): Co děláme [online]. Dostupné 26.5.2014 z <http://www.armadaspasy.cz/co-delame>

Konopásek, Z.,[online]. Dostupné 20.10.2014
z: <http://zdenek.konopasek.net/docs/Konopasek-Co-znamena-interpretovat-text.pdf>

Armáda spásy. Pro média [online]. [cit. 2014-10-23]. Dostupné
z:http://www.armadaspasy.cz/sites/default/files/projects/tz_zeny.pdf

Armáda spásy. Pro média [online]. [cit. 2014-10-23]. Dostupné
z: http://www.armadaspasy.cz/sites/default/files/projects/tz_myty.pdf

Český statistický úřad, Sčítání lidu, domů a bytů.[online]. [cit. 2014-11-02]. Dostupné
z: [http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/C30039EB43/\\$File/17022114a06.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/C30039EB43/$File/17022114a06.pdf)

Seznam příloh

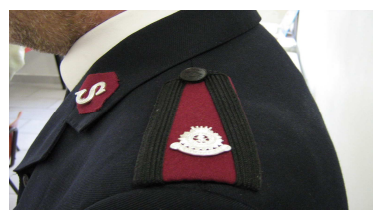
Příloha č. 1	Symboly Armády spásy
Příloha č. 2	R1
Příloha č. 3	R2
Příloha č. 4	R3
Příloha č. 5	R4
Příloha č. 6	R5
Příloha č. 7	R6
Příloha č. 2	R7
Příloha č. 3	R8
Příloha č. 4	R9
Příloha č. 5	R10
Příloha č. 6	R11
Příloha č. 7	R12
Příloha č. 5	R13
Příloha č. 6	R14

Seznam tabulek

- Tabulka č. 1 Ceník služeb noclehárna
Tabulka č. 2 Ceník služeb NDC
Tabulka č. 3 Charakteristika výzkumného vzorku

Seznam zkratk

- AS Armáda spásy
BOZP Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
CSS Samaritán Centrum sociálních služeb Samaritán
ČR Česká republika
ČSÚ Český statistický úřad
DMD Dům pro ženy a matky s dětmi
NDC nízkoprahové denní centrum
R respondent
VŽ volná židle



1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení? Jak se vnímáte Vy sám/a?

Nevím. Vnímám se jako noclehářka.

Co se stalo, že nemáte domov?

Bydlela jsem na „Hrůzáku“ s 5 dětmi, zvýšili nájemné z 11 000 Kč na 15 000 Kč bez energie, takže na 17 000 Kč. Neměla jsem dostatek financí na úhradu nájmu. Měla jsem problémy se sousedama, hádali jsme se, mluvila s bábinkou v 19.30, zavolali policii. Někdy mi hlídala děti, když jsem šla s kamarádkou na pivo dolů do hospody. Nebo mi přivezli syna o půl jedenácté večer po kavárně, byla jsem nahlášená na sociálce, zaměstnanec AS potvrdil, že syn nebyl opilý.

Jak dlouho jste na ulici?

7 měsíců.

Jak trávíte celý den?

Na NDC, tam si něco uvařím, dívám se na Tv, skočím si něco vyřídit, když potřebuji. V 14.30 odcházím, chodím pro děti a jsem s nimi do večera, pak je odevzdám, chodím na poštu 2x týdně.

Jaké služby potřebujete?

Hlavně hygienu, vyspat se, vyprat si prádlo, odpočinek, když budu mít problémy, tak poradit, práci mi schání kluci.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro vás služba noclehárny znamená?

Hodně, jsem mezi lidma, nemusím se plantat po venku, schovávat se, mám informace z OSPODu, pokud zanechají vzkaz. V noci někde zalízat, přespávat venku bych nevydržela.

Jak dlouho tuto využíváte službu?

4 měsíce.

Z jakého důvodu ji využíváte?

Nemám kde jít, mamku mám daleko a mám tu děti, hygienu, můžu chodit čistá, jsem mezi lidma. Zůstat sama na pokoji bych zblblá, myslela bych na děti. Můžu si v klidu oblíkat práce. Bydlení se snažím hledat, kdybych byla na ulici jak šmudla, tak by mi je nedali.

Máte zajištěno dostatek soukromí? Vysvětlete.

A ji jo. Mi to nevadí, že je nás pět, až na ty hádky.

Cítíte se v rámci přenocování ve službě bezpečně? Proč?

Jo. Proč... nedokážu odpovědět. Cítím se bezpečně.

Co se Vám líbí v poskytované službě?

Ochota sociálních pracovníků, pečovatelek, když člověk něco potřebuje, jsou ochotné něco pomoci. Vždy mi vyhoví v rámci možností. Jsem v čistém.

Co se Vám nelíbí v poskytované službě?

Co mi vadí je, že se ženské hádají. Já nemám nic, co by se mi nelíbilo, jsem spokojená.

Co vás ve službě nejvíce překvapilo?

Že tam je vařič, lednička, že si tam něco můžu uvařit, počítala jsem, že tu bude více lidí.

Co byste doporučil/a zlepšit v poskytování služby?

Ocenila bych, kdybychom tam mohly mít jídlo, abychom s tím nemusely chodit. Televizi nemusím ji mít, na seriály se podívám na NDC.

Cítíte se závislý/á na službě noclehárny?

Teď jste mě dostala, zatím ano.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Tak, jako nemám problém, přišla jsem a odešla, jsem s tím srozuměna, akorát když leje, aby nás pustili dřív.

Co Vám dělá největší potíže?

Nic.

Jak vnímáte provozní dobu?

Normálně, mě to vyhovuje, jsem do 17.30 s dětmi, pak po obchodech, ráno na NDC, nemám s tím problémy, akorát když venku leje, ať tu nestojíme jak truby, aby nás pustili. Televizi mám na NDC.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Jo, jsem, je tam všechno, co člověk potřebuje, postel mám, čisté prádlo, uvařit si mám kde, můžu se umýt, je tam šatník.

4. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky noclehárny

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Já se nehádám, když mě někdo naštvě, ale držím papulu, abych nespala venku. Hádky vznikají pro nic, za nic.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Já se s nimi nehádám, to oni mezi sebou. Hádky vznikají ohledně pořádku, prádla, hygieny. Většinou příběhne pečovatelka.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Je úžasná, jsou ochotné, neštěkají po vás, jak na sociálce. Je dobrá, jsem poprvé na noclehárně, stěžovat si nemůžu. Ráda se s pečovatelkami bavím, chodím na duchovní setkání, můžu se svěřit, s čím potřebuji.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Jsou skvělí, ochotní, když něco potřebuji nebo se vykecat, poslechnou vás. Vnímám je jako rovný s rovnými. S nimi není problém komunikovat. Samozřejmě, když nemají čas, nemám s tím problém. Není problém.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Kdybych nerespektovala pravidla... Ledaže bych měla vypíté a zbytečně bych do někoho rýpala. Měla jsem vypíté, ale odešla jsem sama. Měla jsem problém z mojí strany doplatit noclehy, ale snažila jsem se ho vyřešit a zaplatit.

Myslíte si, že Vás pracovníci respektují?

Jo.

5. Okruh služba Nízkoprahového denního centra (NDC)

Co pro vás služba NDC znamená?

Ošacení, pan Prejda je ochotný, vyjel mi zaměstnání. Člověk si může přes den něco ukuchtit, nemusí venku vysedávat.

Jakou pomoc od služby očekáváte?

Nevím. Tam není co očekávat, nemám tam děti, všechno, co potřebuji tam je.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Varnou konvici na čaj, kafe, televizi, WC.

V čem Vám služba pomáhá?

Nemusím se plantat po venku, tam jsem dopoledne, pak s dětmi, pak na noclehárně. Nepřipadám si jako bezdomovec.

Jaký problém jste díky službě vyřešil/a?

Problém, že nemusím sedět venku na lavičce.

Co se Vám ve službě nelíbí?

Ty špindíry, vadí mi uživatel, který si něco dal, na něm to není poznat, měli by si tam pořídit test na drogy, tak jak mají na alkohol. Nevíte, co mohou udělat.

Co na službě oceňujete?

Můžu si vařit, spáchat hygienu, dívat se na televizi nebo využít poradenství.

Co vám ve službě chybí?

Nic.

6. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

Měli by tam ty, co chodí, někdo má vypité, špindíry, počuraní, měli by je nahnat do sprchy, je to někdy docela hnus. Jeden, co přišel od krve, měl si vyměnit prádlo, seděl tam další dvě hodiny nebo si tam vybírají vši a mačkají je na stole. Dostanou nové věci, oblečou si špinavé.

Co Vám dělá největší potíže?

Zanedbanost, někteří jsou opravdu zanedbaní. Někteří kolem vás projdou a je to jako by projel traktor s kupou hnoje. Někteří dostali zákaz a neposlechli.

Jak vnímáte provozní dobu?

Jo, de to. Myslím si, že to tak stačí.

Jak jste spokojena s vybavením NDC?

Jo, tam je to super, může se okoupat, i uvařit, je tam televize, ubrousky na ruky, mají to vybavené pěkně.

7. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky NDC

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Jo, dobré, nemám problémy.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

To jsem ještě nezažila, nemůžu říct.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Jsou příjemní, vstřícní, nechodí nabrčení. Taky jsou ochotní, vyslechne, co mu řeknu, udělá.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Komunikace je na stejné úrovni. Jsem s tím spokojená.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

K žádným.

Myslíte si, že Vás respektují pracovníci?

Ano.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení? Jak se vnímáte Vy sám/a?

Říká se jim „socky“, měly by být nazývány ženy bez domova. To je těžký, nad tím jsem nepřemýšlela. Nevím.

Co se stalo, že nemáte domov?

Půjčku jsem přeplácela půjčkou, až došlo na první exekuci. Exekucí jsem ztratila bydlení, a pak jsem skončila na azylovém domě. Pak jsem se sesypala, odvezli mě do Mladé Boleslavi, tam jsem byla týden, a pak mě odvezli do Opavy do Psychiatrické léčebny na léčení gamblerství.

Jak dlouho jste na ulici?

Třetí rok.

Jak trávíte celý den?

Dva roky jsem měla práci u koní. Chodila jsem na Nízkoprahové denní centrum, hledala jsem práci.

Jaké služby potřebujete?

Praní, žehlení, zpravit prádlo.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro vás služba noclehárny znamená?

Mám přes noc střechu nad hlavou.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Rok.

Z jakého důvodu ji využíváte?

Na přespaní a můžu si dát nějaké jídlo.

Máte zajištěno soukromí? Vysvětlete.

Ani ne.... Je tam malý prostor, hodně postelí, malá místnost, jeden dvouplotýnkový vaříč, to je málo.

Cítíte se v rámci přenocování ve službě bezpečně? Proč?

Ne, protože tam chodí různé typy žen.

Co se Vám líbí v poskytované službě?

Je tam teplo, můžeme se vykoupat a vyspat v čistém prostředí, popřípadě si uvařit teplé jídlo.

Co se Vám nelíbí v poskytované službě?

Že je to malý, malá místnost. Když tam přijde někdo silnější postavy, tak se tam máme co otočit. Člověk se tam potká s tou lidskou spodinou, to mi dělá problém.

Co vás ve službě nejvíce překvapilo?

Že se tam každou středu převléká povlečení a mění ručníky, to je supr, a že je tam teplo.

Co byste doporučil/a zlepšit v poskytování služby?

Asi větší kontrolu nad tím, koho přijímají na noclehárnu...a zase je to nízkoprahové zařízení, takže si člověk nemůže vybírat...

Cítíte se závislý/á na službě noclehárny?

Jak kdy, když není místo na denní ubytování, tak se cítím závislá. Když se tam sejdou slušní lidi, tak se necítím závislá.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Uznávám pravidla, která jsou daná, mě to nedělá žádné potíže.

Co Vám dělá největší potíže?

Když je tam neklid, aby se dodržela večerka a byl tam klid.

Jak vnímáte provozní dobu?

Jsem s tím smířená, to je v pohodě.

Jak jste spokojena s vybavením noclehárny?

Jsem, když je malé prostředí, tak se tam nic nevejde. Má to svůj účel, takový jaký má, na to přespání.

4. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky noclehárny

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Záleží na charakteru jednotlivce.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Při vaření, je nás hodně na ten dvou plotýnkový vařič, při koupání v koupelně, záleží, jak je tam každé dlouho. Není určena doba koupání. Některá je tam dlouho.

Čekám, až bude volno, i hodinu.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Spolupráce se mi jeví kladně, jsou taktní, trpělivě a perfektně spolupracují, když potřebuji s něčím poradit, ať se nezeptám na cokoli nebo se potřebuji někam dostat, ochotně mi poradí. Ve všem mi vyšly vstříc, takže jsem spokojená.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Jak kdy, záleží na okolnostech. Někdy je závažnější problém, někdy ne. Pracovník vždy komunikuje obezřetně a srozumitelně. Ve vzájemné rovině jako partnera, že si svoji práci dělají dobře.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Když vybuchnu, jsem netrpělivá, nedočkavá... Když je člověk nespravedlivě obviněn, ustoupíte, protože musíte. Jinak to řeším, že si podám stížnost.

Myslíte si, že Vás pracovníci respektují?

Jo, ve všem o co i požádám, tak mi vyjdou vstříc, pokud je to v jejich silách, tak jsem spokojená.

5. Okruh služba Nízkoprahového denního centra (NDC)

Co pro vás služba NDC znamená?

Že se člověk dozví i různé zprávy z televize, může si člověk dojít i na internet, a že člověk není úplně odříznutý od dění ve městě a okolí.

Jakou pomoc od služby očekáváte?

Poradu, když potřebuji s něčím poradit. Nový vařič, nějaký hrnce s pokličkou.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Internet, čaje, vaření kávy, podávání polévky.

V čem Vám služba pomáhá?

K nalezení otázek i odpovědí na internetu, přívětivé jednání.

Jaký problém jste díky službě vyřešil/a?

Ano. Problém s prací, pracovala jsem, vyhledávání bydlení.

Co se Vám ve službě nelíbí?

Že se tam člověk potká s tou lidskou spodinou, to mi dělá problém.

Co na službě oceňujete?

Toleranci.

Co vám ve službě chybí?

Asi nic...větší prostor, víc stolů a židlí.

6. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

No, tak to je správný, že tam pravidla jsou, nemůžou tam pustit kde koho.

Co Vám dělá největší potíže?

Ke komu si sednout ke stolu, když je plno...někdy pach.

Jak vnímáte provozní dobu?

Vnímám to tak, že je to ucelený (nonstop přes dobu obědu), nastává zimní období a lidi už nejsou tolik nastydli.

Jak jste spokojena s vybavením NDC?

Jsem ráda, že je tam pití, je tam i konvice, že si můžeme udělat kafe, že se podává chleba a teplé polévky.

7. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky NDC

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Jak se kterými, spíš si nerozumím, než rozumím...Poslouchat ty jejich kecy, řeči, raději sedím u stolu sama.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Nevznikne, já se s nimi nebavím. Nemusím se s takovým člověkem bavit, když mi ten rozhovor s ním nic nedá. Ti lidi jsou nezajímaví, jdu za pečovatelem.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Dobře i bezpečně.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Jsem velmi spokojená s danou úrovní komunikace. Je na stejné úrovni. Pracovník je člověk na svém místě.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Při žádných.

Myslíte si, že Vás pracovníci respektují?

Jo.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení? Jak se vnímáte Vy sám/a?

Bezdomovci se mi nelíbí, každý nepřijde o bydlení z vlastní viny, jsou rodinné problémy... Já se tak necítím jako bezdomovec. Když jsem na noclehárně, tak se tak cítím, když jsem na ubytovně, tak se cítím jako doma. Jsou lidé špinaví a čistí.

Co se stalo, že nemáte domov?

Bydlela jsem se synem a druhem 19 let na Ostrožné ulici v bytě. Dům se musel opravit. Majitel domu nás dal do bytu, který vlastnila jeho žena v Kateřinkách. Tam jsme bydleli 3 roky a 8 měsíců, a pak už nechtěla prodloužit smlouvu. Soudili jsme se, bydleli jsme tam ještě 8 měsíců po soudě, a pak jsme se museli vystěhovat.

Jak dlouho jste na ulici?

5 let.

Jak trávíte celý den?

Jsem na pánském azyláku celý den, a pak venku u nové Bredy.

Jaké služby potřebujete?

Potřebuji pořádnou hygienu, teplé jídlo, oblečení. Na koupelně nejde dělat hygiena z důvodu ostatních uživatelů, neuklízely po sobě koupelnu.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás znamená služba noclehárny?

Na přespaní.

Jak dlouho využíváte službu?

Od roku 2009.

Z jakého důvodu ji využíváte?

Protože nemám kde spát, nebudu spát venku.

Máte zajištěno soukromí? Vysvětlete.

Ne, je nás tam plný počet žen, jsou tam hádky. Mám svoji postel, na ní mám svoje soukromí a v koupelně mám soukromí.

Cítíte se v rámci přenocování ve službě bezpečně? Proč?

Ano, protože tady s těmi uličkami, víte jaké to je, už jednou jsem byla ve dne okradena. Venku jde o přepadení.

Co se Vám líbí v poskytované službě?

Je tam kuchyňská linka, lednička, že je tam sprcha. Mám střechu nad hlavou. Pracovníci mají s náma trpělivost. Poradili, když jsem potřebovala radu.

Co se Vám nelíbí v poskytované službě?

Ted' nemůžu vařit, potřebuji ingredience, které si tam nemůžu nechat. Vyhazovali tam hadry (osobní oblečení) za kupované peníze. Když je více žen, to nesnáším. Dělají tam hádky, neuklízí po sobě v koupelně, nechají bordel. Čistota se tam neudrží u určitých lidí.

Co vás ve službě nejvíce překvapilo?

Nic.

Co byste doporučil/a zlepšit v poskytování služby?

Kdyby pečovatelky šly s ženami, které přijdou špinavé do sprchy. Oni pustí vodu jen v umyvadle a neumývají se.

Aby se tady mohlo vařit, celý den máme studené jídlo...aby se tam mohly nechávat zbylé potraviny, ingredience, aby bylo rádio, televize.

Cítíte se závislý/á na službě noclehárny?

Cítím se, kde bych šla.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla služby noclehárny?

Je to v pořádku, jsou přísné (potraviny, hadry, vaření).

Co Vám dělá největší potíže?

Chrápání, vyhazování hader, potravin.

Jak vnímáte provozní dobu?

Jsme dlouho venku. Zkrátit dobu příchodů v 18. hodin. Pro mě by to bylo zdlouhavé, kdyby nebyla Nákladní. Kdyby byl přístřešek u brány.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Je v pořádku, ale je malý pokoj. Je to o fous, o hádku.

4. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky noclehárny

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Nerozumím si se třemi uživatelkami z pěti.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Já jsem neměla, ale až byla sanitárka. V případě koupelny, úklidy, sprosté jednání. Raději jde ven. Jsem nervózní. Řeknu to pečovatelce na službě.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Normálně, spolupráce je v pořádku.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Nemám s nimi problém. Vnímám je jako rovný s rovným.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?
Zatím nemám, jestli si to zaviním sama, je to v pořádku, tak se ozvu, podám stížnost.

Myslíte si, že Vás pracovníci respektují?
Já si myslím, že jo.

5. Okruh služba Nízkoprahového denního centra (NDC)

Co pro Vás služba NDC znamená?
Že si tam dám snídani, čaj, kávu, podívám se na televizi, že nemusím brzo ráno chodit po venku.

Jakou pomoc od služby očekáváte?
Já tam očekávám pomoc od sociálního pracovníka, když potřebuji zavolat.

Co využíváte ve službě nejčastěji?
Dělám si kávu, dám si chleba, čaj, podívám se na televizi.

V čem Vám služba pomáhá?
Můžu tam trávit čas, můžu si číst, můžu si koupit jídlo, nasnídat se.

Jaký problém jste díky službě vyřešila?
Zavolat na úřady ohledně dávek.

Co se Vám ve službě nelíbí?
Smrad mi dělá problém a špinavci.

Co na službě oceňujete?
Že pečovatel dává foukat uživatelům. Hygienu, že se můžou ostatní vykoupat.

Co vám ve službě chybí?
Nic.

6. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?
Prochází tam hodně pečovatelů, nevím na co. Promenádují se tam, není tam potřeba tolik pečovatelů, to nebylo až teď. Pravidla jsou dobré, dávají foukat.

Co Vám dělá největší potíže?
Největší potíž dělají špinavci, procházejí, chodí ke kuchyňské lince. V pravidlech nemám problém.

Jak vnímáte provozní dobu?
Já nevím, nevadí mi to. Je to dobré, že je v kuse.

Jak jste spokojena s vybavením NDC?

Jsem, protože je tam kuchyňská linka, televize, kuchyň, můžu si koupit chleba, polívku, ženská sprch a WC je čisté.

7. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky NDC

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Rozumím si, bavím se s nimi s odstupem. To je zvyk.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Nedochází ke konfliktu, starší vymřeli a nové neznám.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

To je těžký říct. Některé neznám, jsou tam noví. Myslím si, že spolupráce je dobrá.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Co dělá vůči lidem, je vše v pořádku. Koho znám, jsou stejní, jsou slušní, s některými se znám, s některými ne, s někým prohodím více slov s novými ne. Mluvíme na stejné úrovni.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Nedochází. Nemám žádný problém, výstupy.

Myslíte si, že Vás respektují pracovníci?

Ano.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení? Jak se vnímáte Vy sám/a?

Bezdomovci, homelles, jako bez domova. Nikdy jsem nebyl na ulici, měl jsem oblečení, měl jsem práci, bez domova vidím, jaké to je. Je to nezáviděníhodná situace.

Co se stalo, že nemáte domov?

Pracoval jsem a bydlel jsem na „Hrůzáku“. Nezaplatil jsem nájem, vyhodili mě z bytu, momentálně nemám kde bydlet. Ztratil jsem doklady, když jsem spal na lavičce. Čekám na vyřízení dokladů.

Jak dlouho jste na ulici?

1 měsíc.

Jak trávíte celý den?

Úplně zbytečně, ráno vstanu v 7 hodin, vylezu ven, přijdu na NDC, vylezu ven, přijdu, dám si kafe a jdu spát. Vždycky jsem pracoval a to mě ubíjí.

Jaké služby potřebujete?

Abych byl v teple, měl se kde vyspat, dát si kafe, čaj. Práci si dokážu najít, vyřídit úřad, člověk nemůže žít z minulosti.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro vás služba noclehárny znamená?

Klidné vyspání, teplo, klid, i když tam teď klid není. Jeden pán velmi chrápe. Mám postel, peřinu, jsem v teple. V parku vás můžou dokopat, když potřebujete policii, tak se jí nedovoláte.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Asi týden, nechtěl jsem přijít, ale už je zima, z nádraží vás vyhodí, v Tesco být nemůžete...

Z jakého důvodu ji využíváte?

Je zima.

Máte zajištěno dostatek soukromí? Vysvětlete.

Soukromí tam není, je to tak jak na vojně. Koupelna, 2 sprchy pro 20 lidí. Nejsme v Hiltonu. Za noc 40,- Kč, dobrá cena, člověk se přizpůsobí.

Cítíte se v rámci přenocování ve službě bezpečně? Proč?

Tady ano. Jo tak tady jsou pravidla, nikdo si nedovolí fyzicky někoho napadnout. Tady v komunitě jsou lidé solidární.

Co se Vám líbí v poskytované službě?

Komplexně? Člověk se má kde najíst, být v teple, má postel, aby se mohl vyspat, nemusí být na ulici za rozumný peníz. Chci přežít ty dny, kdy dostanu občanku a mohu odejít. Oceňuji vstřícnost lidí, že někdo dokáže druhému pomoci, když je v nouzi. Člověk je vděčný za každou pomoc. Najdou se takoví lidé, kteří to provozují.

Co se Vám nelíbí v poskytované službě?

Dal bych nulovou toleranci alkoholu. Je to můj názor. Co se mi nelíbí, je v jednotlivcích, netolerance vůči ostatním.

Co vás ve službě nejvíce překvapilo?

Ti lidi, solidárnost soukmenovců. Nečekal jsem, že někdo přijde a nabídne 3 rohlíky...

Co byste doporučil/a zlepšit v poskytování služby?

Nulovou toleranci alkoholu.

Cítíte se závislý/á na službě noclehárny?

Momentálně ano, nedovedu si představit, že bych spal venku.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla služby?

Má to určitý řád, který je třeba dodržovat a je to dobře. Byl jsem na vojně, nevidím v tom problém, když jsou nastaveny pro všechny stejně.

Co Vám dělá největší potíže?

Vidím to bez problému.

Jak vnímáte provozní dobu?

Je to ideální čas, ale někdy bych si pospal. Na druhou stranu chodil jsem do práce, a taky jsem musel vstávat.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Já jsem spokojen maximálně. Postel, peřina, polštář, 2 sprchy, pro mě to je výhoda, možná by se tam hodila mikrovlnka, otázka je, jak dlouho by vydržela, nechápu okrádání. Jsem rád v kolektivu. Na vojně byly hromadné sprchy.

4. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky noclehárny

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Tak s některými se nebavím, jen je pozdravím. Člověk si vybere jen některé lidi. Nemá potřebu se bavit s kdekým.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Že chce kávu, cigarety, řeknete, že nedáte. Řeknu ne. Člověk se sebere a odejde.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Pozitivně, nejsou to lidi, které by práce nebavila. Snaží se to člověku zpříjemnit, nehází mu klacky pod nohy. Není nic, co bych měl vytknout. Jsem rád, že služba existuje, člověk se může cítit člověkem.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Mě to připadá jako kamarádský vztah, cokoliv jsem potřeboval, pomohli mi. Jsem spokojen. Pokud mám dotaz, odpoví mi. Oproti běžnému životu nadstandardní.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Nedochází, nemám takovou zkušenost.

Myslíte si, že Vás pracovníci respektují?

Vím, že jo.

5. Okruh služba Nízkoprahového denního centra (NDC)

Co pro vás služba NDC znamená?

Ztrátu času, to co já ztrácím tady, mohl bych pracovat, je to bezvýznamný. Pozitivní je, že člověk je v teple, může se najíst, splknout, pokecat, dát si kafe...

Jakou pomoc od služby očekáváte?

Žádnou, vše si zařídím sám. Nechci, aby mě někdo vodil za ručičku. Nic moc neočekávám, co tu je, mi stačí.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Uvařím si kafe, skouknu seriály, najím se, ohřeju si jídlo...

V čem Vám služba pomáhá?

Překonat část dne, pachtění od ničeho k ničemu.

Jaký problém jste díky službě vyřešil/a?

Nemusím být na lavičce.

Co se vám ve službě nelíbí?

Nevím o ničem, co by se mi nelíbilo.

Co na službě oceňujete?

Jídlo, posedět, kafe, teplo, televize, zprávy...

Co vám ve službě chybí?

Nic. Možná mikrovlnka, spoustu věcí se zbytečně ohřívá na elektrice.

7. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby?

Pravidla jsou v pořádku. Je to jak byste byla doma s více hosty.

Co Vám dělá největší potíže?

Nic. Zvládám to tak, jak to je. Nic mě neomezuje.

Jak vnímáte provozní dobu?

Tam je prostoj 4 hodiny, které musí člověk trávit venku. Já bych to trochu protáhnul o 2 hodiny déle. Chodím po obchodech nerad, Opavu znám.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Pokud není ukradená konvice, tak v pohodě.

8. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky NDC

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Jsou to pořád jedni a ti samí lidi. Rozumím si s nimi.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Konflikty nejsou, nezažil jsem je za tu dobu, co tu jsem. Spíše to zažiji jinde.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci

Pozitivní. Pokud něco potřebuji, poradí mi.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Pozitivně, moc ho nevidím, pustí mě dovnitř, když po něm nic nechci, tak se s ním nesetkám. Jsem spokojen, probíhá na lidské úrovni. Není to strohé.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Jednal jsem jen se sociálním pracovníkem, jednali jsme o ubytování, byl jsem na úřadu. Byl jsem rád, že s někým můžu pokecat.

Myslíte si, že Vás respektují pracovníci?

Ano.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení? Jak se vnímáte Vy sám/a?

U nás se říká „bezďáci“. Mě to ani nepřijde, starám se sám o sebe, mám své kámoše.

Co se stalo, že nemáte domov?

Odešel jsem sám z domu, myslel jsem si, že se postavím na vlastní nohy a nestalo se tak.

Jak dlouho jste na ulici?

20 let.

Jak trávíte celý den?

Většinou na NDC, dívám se na televizi, okoupu se, jezdím do sběrný.

Jaké služby potřebujete?

Hygienu, teplo, nocleh.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

Pro mě osobně je to pomoc, někteří na to nadávají a stejně tu přijdou.

Jak dlouho využíváte službu?

8 – 9 let.

Z jakého důvodu ji využíváte?

Když je krutá zima, když se nenajde squat, přes léto sem, tam.

Máte zajištěno dostatek soukromí? Vysvětlete.

Já se starám sám o sebe, něco si přečtu, osprchuji se, každý si dělá svoje soukromí. Na WC to bylo problematické, muselo se čekat, na sprchu, když byla jedna.

Cítíte se v rámci přenocování ve službě bezpečně? Proč?

Ano, protože jsem zažil, když jsem spal v bunkrách párkrát nás podpálili.

Co se Vám líbí v poskytované službě?

Je dobré, že nám někteří pečovatelé vyjdou vstříc, pomáhají nám, že nám ochotně vymění prádlo. Mají toho taky dost.

Co se Vám nelíbí v poskytované službě?

Chrápání, je tam moc lidí, co si můžu stěžovat. Já jsem také problémový, když mám vypito. Já si nestěžuji, je mi to jedno, že mi nevyjdou vstříc.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

Nevím, co by mi mělo překvapit.

Co byste doporučil/a zlepšit v poskytování služby?

Kdyby nás budili později v 7 hodin.

Cítíte se závislý/á na službě noclehárny?

Ne.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla služby?

Tak já je respektuji, protože oni jsou za to placení. Nestěžuji si, v base, na vojně jsem také musel poslouchat. Všude jsou pravidla.

Co Vám dělá největší potíže?

Alkohol u mě. Dám si jedno pivo a nafoukám přes 1 promile. V pravidlech je do 1 promile.

Jak vnímáte provozní dobu?

Je to vyhovující.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Já si myslím normálně, nemůžu si stěžovat, co potřebujeme, to dostáváme. Můžu přespat, dát se do pucu, nemusím se poflakovat na ulici. Já si nestěžuji, nejsem uhádaný, spíš klid'as.

4. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky noclehárny

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Jak s kterými. Co jsme kámoši, v pohodě. Já si nevybírám lidi kolem sebe, když mi nikdo nedělá problém, jsem v klidu.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

To je různé, když se jeden sprchuje delší dobu, nebo nesplachují po sobě, tak vlezu na pokoj a řeknu hovada, tak to po sobě splachujte. Nadávají na to, že chrápou, že si večer neuklidí po večeri, nebo si sní jídlo, já to tam nechám, ať si to sní.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Jak s kterými. S některými je to těžší, s některými se to dá. Já moc za něma nechodím otravovat. Já si nestěžuji, jak přijdu namazaný, tak tam nemám co dělat, neodsuzuji. Měl jsem problémy, dostal jsem 10 dní, ale za to si můžu sám.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Normálně, má to v popisu práce nás hlídat, ať neděláme bordel na noc. Nejsou povýšení. Někomu tykám, někomu vykám, s někým pokecám, známe se delší dobu. Lepší je pro mě tykání.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?
Hlavně kvůli alkoholu, někdy brblají kvůli polévek, kvůli vším. Tak se seberu a jdu pryč, když mě pečovatel napomene.

Myslíte si, že Vás pracovníci respektují?
To já nevím.

5. Okruh služba Nízkoprahového denního centra (NDC)

Co pro vás znamená služba NDC?
Pomoc, člověk se má kde ohřát, okoupat, nemusí někde deptat, koupit si polévku, pojíst.

Jakou pomoc od služby očekáváte?
Já už nic nepotřebuji jako tak.

Co využíváte ve službě nejčastěji?
Hygienu, můžem si uvařit, že nám namažou chleba, hlavně šatník.

V čem Vám služba pomáhá?
Pomohli mi vyřídit občanku, pomohli mi odvézt kamaráda, když nemohl chodit na sociálku, do nemocnice bezplatně.

Jaký problém jste díky službě vyřešil/a?
Pomohli mi tenkrát, když byla družka, jezdili s ní do nemocnice, se mnou vyřídit občanku, rodný list, hodně i jiným lidem.

Co se Vám ve službě nelíbí?
Alkohol můj a někdy i druhých.

Co na službě oceňujete?
Že mají s námi trpělivost, protože jsme lajdáci a někteří z nás to neocení.

Co vám ve službě chybí?
Nic.

6. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?
No jak, mělo by se to dodržovat, můžou je vyhodit. Pravidla jsou v normě.

Co Vám dělá největší potíže?
Mě osobně dělá problém, že si tam otevřu víno. Dostal jsem 10 dnů. V zimě se to nevydrží venku, tak rozlijeme vevnitř.

Jak vnímáte provozní dobu?
Mohlo by to být trochu delší alespoň do 16. hodin. V zimě je to těžký.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?
Myslím, že máme všechno, co potřebujeme.

8. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky NDC

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

No, jak s kterým, jak se kdo ke mně chová, tak se chovám k němu.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Mě to nedělá problémy, akorát když mám vypité, tak jsem podivný. Opustím NDC, někdy si vzpomenu, s kým jsem měl konflikt, tak se omluvím, někdy ne.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

No, já si nestěžuji. Já jim vyhovím, oni mi též někdy...pustit televizi...

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Tak, je to jeho práce, vnímám ho jako pečovatele, má svoje povinnosti. S někým si rozumím, s někým ne. Když si nerozumím, nebavím se.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Alkohol, většinou kvůli tomu. Neřeší, jdu pryč, když jsem napomenutý.

Myslíte si, že Vás respektují pracovníci?

Nevím.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení? Jak se vnímáte Vy sám/a?

„Bezďáci“ se všude říká. Někteří lidé, ti, co jsou na dně, pijí alkohol. Já to tak nevnímám. Chodím čistý, peru si, snažím se žít normálně, hledám si práci.

Co se stalo, že nemáte domov?

Pracoval jsem u zaměstnavatele, přestal platit, musel jsem opustit byt...pak jsem šel na úřad práce.

Jak dlouho jste na ulici?

Půl roku, v životě jsem tak nedopadl.

Jak trávíte celý den?

Jak trávím, ráno jdu pro přítelkyni, pak jsme na NDC, potom jdeme za dětmi.

Jaké služby potřebujete?

No, potřebuji najít práci, sehnat byt, žít normální život. Nepotřebuji nic, jsem tu spokojen. Akorát noclehárnu...chtěl bych se podívat se na televizi tak do 22. hod.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro vás znamená služba noclehárny?

Pro mě to znamená dost, mám kde spát, okoupat se, najíst než venku spát v mrazu. Spal jsem pár dnů venku, je lepší se vyspat v teple.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Od března 2014.

Z jakého důvodu ji využíváte?

Nemám kde spát, nemám zázemí.

Máte zajištěno dostatek soukromí? Vysvětlete.

Jo, je soukromí. Je tu hodně lidí, jsem zvyklý, byl jsem na vojně a spal jsem na bidle... Soukromí je s rodinou. Okoupu se. Někteří se nekoupou, jdou spát v tom, co měli celý den...Měli by dbát na hygienu.

Cítíte se v rámci přenocování ve službě bezpečně? Proč?

Zatím jo. Bezpečno je, známe se. Někteří jsou agresivní, ale já jsem neměl konflikt. Je tady jeden, v noci chrápe, nikdo se nevyspí...

Co se Vám líbí v poskytované službě?

Je dobře, že si člověk může vyměnit prádlo. Když přijdu, požádám a něco dostanu. Oceňuji, že pečovatelé mají dobré nervy na některé lidi. Je to tady dobré, ale chtělo by to udržet.

Co se Vám nelíbí v poskytované službě?

Pečovatelé by měli hlídat koupelnu, je tam někdy humus. Neměli by brát lidi, co nemají chování, zaneřádí to tam, kouří tam. Byl tu pán, kte

Co vás ve službě nejvíce překvapilo?

Že to tady je dobře udělané. Lidi by si toho měli vážit, aby to nezhuntovali.

Co byste doporučil/a zlepšit v poskytování služby?

Měli by se kontrolovat lidi, protože jsem viděl, že přišli z venku s alkoholem v batohu a chodí na WC pít. Kouří na záchodě.

Cítíte se závislý/á na službě noclehárny?

Závislý ani ne, ale jsem rád, že to tady je, protože jsem se dostal do té situace.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Tam bych neměnil nic, řády by se měly dodržovat, kdyby se řády porušovaly, dopadlo by to špatně.

Co Vám dělá největší potíže?

Žádné.

Jak vnímáte provozní dobu?

Proč musíme my tady ráno odcházet v 7 hodin a ženy můžou až v 8 hodin? Jestli by se to dalo vyřešit a mohli bysme taky odcházet až v 8 hodin.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Tak celkově jsem spokojen, ale když si podepíšu odchod ráno, mám zajištěnou dole postel. Kdo nespal jeden den, tak postel dole nemá. Někteří tam spí pořád, i když tu nespali, dostali spodní postel. Já jsem tu jeden den nespal a musel jsem nahoru. No, oproti Jaktari jsou tady krásné postele, fajn skříňky, dobré matrace. Je to tady trošku stísněné, ale když Armáda chce takovou kapacitu.

4. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky noclehárny

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Tak mám určité lidi, které znám a s těmi, které neznám si nevšimnu, s nimi nekomunikuji, komunikuji s těmi, které znám.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

Já nemám s nikým konflikty, nedochází k nim. Nestalo se.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Tak jeví se mi dobře, některé znám dobře, s nimi chodím na komunitní centrum. Zatím dobré zkušenosti, špatné nemám.

Jak vnímáte pracovníka komunikaci s ním?

Tak já je vnímám v pohodě, co potřebuji dají - ručník, prádlo, jídlo. Vzájemně si rozumíme. Kamarádský vztah...

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Žádné, nedostal jsem se do konfliktu.

Myslíte si, že Vás pracovníci respektují?

To nevím, to byste se jich měla zeptat.

5. Okruh služba Nízkoprahového denního centra (NDC)

Co pro vás služba NDC znamená?

Že se tady můžu uchýlit, prožít den, byl bych raději ve svém. Abych chodil celý den po Opavě, to se nedá, je dobré dát si jídlo, podívat se na televizi.

Jakou pomoc od služby očekáváte?

Nevím...pomoc...aby to tady dobře fungovalo, abychom byli v klidu, ne jako v hospodě. V klidu to tady prožít těch pár hodin.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Všechno, může si v klidu sednout, dát si kafe, podívat se na televizi, rádi se díváme na všechny seriály...

V čem Vám služba pomáhá?

Tak já nic nežádám, maximálně prádlo, oblečení, můžeme se najíst.

Jaký problém jste díky službě vyřešil/a?

Tak já zatím řeším problémy sám, pomohli mi v tom, že tu můžu chodit.

Co se Vám ve službě nelíbí?

Teď mě nic nenapadá.

Co na službě oceňujete?

Dobré nervy, že to snášejí, výjimečné případy.

Co vám ve službě chybí?

Nic.

6. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

Četl jsem pravidla. Přijdou lidé z venku, páchnou, pečovatelé si jich nevšimnou. Člověk tu jí...Snažím se chodit za sociálním pracovníkem, řeší to. Pečovatel projde 6x jídelnou a nevšimne si. Vadí mi, někteří si přinášejí z kontejneru jídlo, strašně to smrdí.

Co Vám dělá největší potíže?

Jak jsem řekl to smradlavé jídlo. Taky nechají v kuchyni bordel, něco připálí, spálené to hodí do dřezu, ať se stará Armáda.

Jak vnímáte provozní dobu?

Tak přes léto by to šlo, přes zimu to bude horší. Nevím, proč v Jaktaři bylo do 15 hodin a tady jen do 14.30 hodin, Já bych chtěl, aby to bylo pořád, ale musí se dělat úklidy, tak alespoň do 15 hodin.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Tak, co potřebuji tam je, můžu si sednout, dívat se na televizi, koupit jídlo, sám si kuchtit, můžu si i péct.

7. Okruh vztahy mezi uživateli a pracovníky NDC

Jak si rozumíte s ostatními uživateli?

Tak s těmi, co znám si rozumím, akorát chodí tady jedna žena a vyvolává hádky, zasedává místo, někdy utírá stoly, chlapi to nemají rádi.

Při kterých jednáních dochází mezi Vámi a uživateli vzájemně k nedorozumění, konfliktům nebo obviňování? Jak to řešíte?

K žádným.

Jak se Vám jeví spolupráce se zaměstnanci?

Na střední úrovni, vycházím s nimi dobře, řeší problémy. Nemám s nimi žádný konflikt.

Jak vnímáte pracovníka a komunikaci s ním?

Dobře, zajišťuje, ať tam není bordel. Já jsem spokojený, ale měli by kontrolovat přes den lidi, někteří byli nachytáni s alkoholem a občas pouštějí ty, co mají vypito. Měli by se okoupat, to je asi v nich, jsou zvyklí na víno a nic jiného, když jim člověk řekne, že smrdí, vyjedou na něj. Odejdu, řeknu akorát pravdu.

Při kterých jednáních dochází k problému v kontaktu s pracovníkem? Jak je řešíte?

Nemám žádný.

Myslíte si, že Vás respektují pracovníci?

Já nevím. Pan sociální je se mnou spokojený.

R7**1. Okruh úvodní otázky**

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

Bezdomovci... (*smích*)... jestli se dobře vyjadřuji.

Jak trávíte celý den?

Hodně chodím teďka prostě po lékařích. No, a když mám volno, tak chodím na denní centrum nebo zase chodím pomáhat třeba mojí známé, ne s úklidem, ale prostě má dvě děti, skládám jí prádlo, snažím se.

Co se stalo, že nemáte domov?

No stalo se to, že jsem se rozvedla po 20 letech...No a manželovi rodiče nám slibovali, že nám napíší část té chalupy, no a jelikož se tak nestalo, švagrová mi tam zasahovala do manželství, tak to už bylo neúnosné. Tak když měl syn už 18 roků, tak jsem se rozvedla. Švagrová pořád zasahovala do manželství. Pořád, pořád. Manžel mi potom nedával peníze, našel si jinou. Prostě pomáhala mi rodina. Rodina mi hodně pomáhala. Pak jsem bydlela ve Skřipově. Tam byl byt obecního úřadu, no a po revoluci, já jsem přijela z Karlových Varů z lázní, tak prostě, já to řeknu svými slovy, mě začali likvidovat lidovci. Já jsem se nedala, no, to už bylo tak neúnosné, že já jsem se nemusela vystěhovat, ale vystěhovala jsem se. Pak jsem bydlela různě u pratety a tak dále...(*pláč*)... Já mám, měla jsem, žádost na Hradci roky, roky, no a pořád mě odsunovali, tak jsem potom volila byt na obecním úřadě na té národní škole. Smlouvu jsem měla na rok s národním výborem, se školou, všechno, že rodina mě pomáhala, měla jsem to pěkně zařízené, všechno, ale furt mi volali na výbor, kdy se odstěhuju, tak jsem potom, tam jsem měla věci, tam jsem měla věci, bydlela jsem určitou dobu u pratety v Jakubčovicích. Zkusila jsem si hodně, no a potom jsem zvolila, že prostě jsem ráda, že můžu chodit na denní centrum.“

Jak dlouho jste na ulici?

Já nejsem přímo na ulici, ale byla jsem na ulici. Já jsem byla u známých, ale oni pořád peníze, práci, peníze, práci... I na bunkru jsem bydlela, tak 10 roků určitě už, tak různě jsem.

Co potřebujete pro svůj život?

Hlavně zdraví, abych byla zdravá, a hlavně to bydlení na stáří. Já mám zažádané v Senior centru tady v Opavě. V roce 2011 jsem měla dostat byteček a pořád nic. Teďka jsem si podala žádost do Senior centra do Skřipova.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

No, pro mě znamená hodně. Prostě za prvé jsem v teple, mám svoje čisté povlečení, můžu se osprchovat, to je to důležité, ta hygiena, teplo, prostě čistota, hygiena. No, to jídlo, to už je málem to poslední, že si mohu udělat čaj, jídlo tu málo připravují, hlavně to teplo a hygiena, že se mohu osprchovat, všechno.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Teďka využívám od prosince minulého roku, ale já jsem tady byla už před tím, já jsem byla hodně nemocná, to eště tu byla Jindra, Lenka, Sandra, tak 5 let, to eště málem nohy

uřezaly, děvčata mi hodně pomáhaly, tak 5 let, ale jinak jsem spala u známých, ale mě už to nebaví.

Jak se v noclehárně cítíte?

Já osobně se tam cítím dobře až na to, že tam jsou ty hádky mezi něma, ale já to potom slyším a tu to vypustím, třeba jim domluvím, děvčata nehádejte se, je nás tady 5 nebo 4, že, kluci třeba na denním centru na chlapském, mužském, na Nákladní, tam jich spí 18. Já jsem tam byla na den otevřených dveří, nehádají se, snaží se domluvit a nás tady je 5, že to musí řešit sociální pracovník pan Hruška, ale bohužel to je smutné, to jsem jim řekla. Včera zase, no já jsem už uklízela, já jsem řekla, že budeme uklízet každá jeden den a hotovka, takové poukazování, že bude Ester uklízet říkala Slabá: „Ester to bude špatně uklízet.“ Já jsem říkala: „Lindo, nepoukazujte jedna na druhu, uklid'te a hotovo. Nepoukazujte, pak jsou zbytečné hádky. Já nevím, co se mezi vámi stalo, že tam není Kamila, mě to nezajímá, hučela tam do mě určitou dobu, já povídám: Lindo, jak tě mám ráda, dej mi pokoj, já jsem si tu přišla odpočinout, odreagovat“. Takže to už je mezi něma.

Co v poskytované službě oceňujete?

Nocleh, přístřeší, přístřeší, hygienu. Hlavně to přístřeší, že člověk se má kde vyspat v čistotě, hygienu, že se mohu osprchovat, ale hlavně ten nocleh, jídlo, hygienu, to je na místě. Já jsem od malička zvyklá bydlet ve společné domácnosti s babičkou, ale vždycky v čistotě jsme byli.

Co Vám ve službě chybí?

Co mi chybí na noclehárně. Jo víte co, chybělo mi to, já už jsem si to vyřešila, my jsme měli takovou příruční skřínečku na chodbě, když chodím po doktorech, tak musím mít čisté věci, rezervní, že je musím pořád nosit. Jináč jsem spokojena. Chybí mi maličká skřínečka, jak to bylo kdysi na té chodbě.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

No i krádež, hádky, i krádež. Mi se stalo, jenom mezi námi, že se mi ztratila jedna krabička s lékama. Já jsem byla potichu. Tu mám od štítné žlázy, přišla jsem, podívala jsem se do skřínečky, já jsem si koupila svůj hrníček, já vím, pan Hruška říkal, že tam nemůžu mít třeba cukr, já jsem měla svůj čaj, cukr v dózičce, víte a objevily se tam moje léky. Byla jsem potichu, zeptala jsem se Lindy: „Lindo, jak je to možné, že se tam objevila krabička s mojímá lékama?“ No, řeknu tak, že tady byla ještě ta Ester. Tak ony šly kouřit ven a říkaly mi Bělo, pohlídáš nám tabák, já povídám, že ony, údajně prý paní Izabela, ale neprozrad'te mě, jim ukradla i cigarety. Je to smutné bohužel, ale já jsem taková, že mě ty děvčata se ptají: „Bělo, můžu se napít?“ Napij se Kamilo. „Můžu si vzít čaj, cukr?“, vem si. Já, když jsem měla důchod, koupila jsem jim k zákusku každé kapucínko, prostě, když mi to ztratí, tak mi to také vadí. Půjč si, půjč, vem si, vem... Nebo to se mi stalo takovéto přemísťování na tom sušáku, já tam mám málo věcí, já se snažím prostě vyprat, nechat to sušit a schovat, ale takové to přemísťování, to už se tam hádaly, já jsem byla potichu, každá si potřebujem přeprat, to tam dáme na ten sušák. Není dobré, aby to jedna druhé brala, kdybych si tam pověsila kaliopky, posunu to dál, ale takové odhazování, to není pěkné ze strany žen. Ony se hádají mezi sebou. Jo eště tak, já jsem třeba počkala, až ony se vysprchujou, já pudu třeba poslední, dívala jsem se na tu televizi, ty zprávy a to, bylo by dobré, kdyby opravdu to po sobě každá vytřela, je tam kbelík, jsou tam 2 hadry. Tam člověk přijde do té koupelny a tam jsem jak na rybníku. Já to udělám, než se začnu sprchovat, já to vytřu, vykrutím tu hadru, jo, ale opravdu to je, to

se roznáší dál. Stávalo se, aj mi se to stalo, paní Izabela mi dělala naschvál, jak jsem vytírala a jak jsem měla koupelnu, ona fakt dělá paní Izabela naschvály. Onehdy, že prý se tu pohádaly, neměly by si jedna druhé dělat naschvály, když se vytře, tak se posedí nebo vytřete si, ale ty naschvály jedna druhé... Já nechcu mluvit škaredě, ale tam se jednou tak pohádala Izabela s tou Kamilou. Kamila spala nade mnou, pohádaly se škaredě, nechcu mluvit škaredě, jednak si nadávaly ty pi... a řekla, já nejsem... Paní Izabela se sprchuje, že chrčí v noci, já se probudím v noci, mě to chrčení nevadí, já se otočím tak nebo tak a nadávaly si škaredě, paní pečovatelka krutila hlavou. Já říkám: děvčata není vám hanba? To, já nebudu čichat celou noc tvou smradlavou ... no... *smích*... škaredě se pohádaly, škaredě. Já vím, že Kamila má nějakou duševní poruchu, ale to si musí vyřešit sama, a taky hraje automaty. Chrápání mi nevadí, ale aby si vytíraly jedna po druhé, když se osprchuje, to jsou ty problémy. Chrápání mi nevadí, ale ty krádeže a vytírat si po sobě. Máme čisticí prostředky, tak se osprchuju, vytřu si to po sobě, tam je jak na rybníku. Promiňte, že se tak vyjadřuju, ale to je skutečnost.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

To zařízení a prostě, že máme čisté polštáře. Každá máme čistý polštář, duchnu, máme prostě všechno, povlečení ručníky, pyžamko, cukle, všechno. Popřípadě jsme dostaly od pana Hrušky šampon, mýdlo, zubní pastu, kartáček. Tam je prostě ta čistota, povlečení, máme svůj polštář, svoji duchnu, povlečení, všechno čisté. Převléká se to každou středu, že? Já jsem tu před tím dlouho nebyla až od toho prosince.

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

No, že to berou jako samozřejmost, neváží si toho, mohly by být rády, že jsou v teple, mají všechno, mohou si uvařit. Mezi námi, neprozradte mě. Já už jsem Lindě říkala, Linda byla odvážná, ona měla určité své problémy, bo ten Filip ju vyhodil, má kamaráda Aleše. Lindo, drž se Aleše, protože Oldu zabili na chatě, ona si vypila. Já povídám: „Lindo nepij, tam jasně máš napsané, nesmíš pít, mít vypité, oni ti dají fukat, vyletíš.“ Ona byla taká odvážná, ona si přinesla krabicové víno a nalila si. Já povídám: Lindo, může přijít paní pečovatelka, holky na tebe požalujou, ale to je mezi námi. To už je její věc, chytí ji, chytí.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Z mé strany dobrá. Jsem spokojená, hodně spokojená s jednáním, s chováním, prostě, co se týče vás, pana Hrušky, pečovatelek, pana ředitele, jsem moc spokojená, moc. Víím, že třeba by se mi udělalo špatně nebo bych o něco poprosila, tak mám tady tu pomoc.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Já nevím, jak se mám vyjádřit. Dobře no, pravidla se mi líbí, pan Hruška nás zavolá, udělá s námi ten individuální plán, líbí se mi tu, jsem spokojená.

S čím jsou největší potíže?

Že si tu nemůžem nechat alespoň to základní. Neříkám potraviny, ale třeba jednu halenku, jedny kaliopky, alespoň něco v té skříněčce. Né, že by se to tam zase nacpalo, ale já už jsem si to vyřešila, já už teďka, že tam jsem měla věci, tam jsem měla věci, když jsem chodila na ty rehabilitace, ty tašky jsem smýkala. Mám u známých věci a zase je nechcu otravovat, že. My jsme se bavili s panem Hruškou o těch skříněčkách, on to

zdůvodňoval tak, že opravdu se tam prý našly a fety v minulosti, že tam byl nepořádek, prostě neváží si toho tady.

Jak vnímáte provozní dobu?

Mi to celkem vyhovuje až v tu zimu, jak bylo od těch pěti, to bylo dobré, jak to bylo povolené od těch pěti, bylo škaredé počasí, sněžilo, byl mráz. Myslím si, že by ten čas nemohl být prodloužený, kdo chce, využije denního centra, že tu mohou být do 8 hodin.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Dobře, vybavení je dobré. Všechno je dobré, akorát tam vařiče pokazily zas. Je tam všechno, je tam kuchyňská linka, jsou tam talíře, hrnce, je tam lednička, je tam koupelna.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Jo ještě tak, ony tam tam ty děvčata bavily s pečovatelkou, že je tam ta místnost malá pro 5 lidí, třeba, kdyby tu byl nějaký bývalý kancelářík, taká jídelnička nebo stůl. Vím, že třeba Ester je navrchu a Kamila spí nahoře na posteli, já si sednu na svoji postel, mě to nevádí, ale ony se tam i o židli už hádaly. Je to malé. Je tam bezbariérový přístup v té koupelně, to je moc dobré, protože může přijít žena na vozíčku nebo mě se to může stát, nedej Bože. Tam jak se sprchujem v tom rohu, já nevím, jestli se tomu dá nějak zabránit do budoucna, to má trošičku spád, že to teče pod umyvadlo, špatný spád, že to teče pod umyvadlo. Já vezmu smeták, já vezmu hadru, já to stáhnou až tam, ale prostě. Jináč je to dobré, jsou tam madla, všechno, že.

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

No tak znamená pro mě hodně, protože, třeba můžu tam přijít, můžu si vzít teplý čaj, můžu si uvařit jídlo, taky osprchovat, tam jsem toho hodně využívala. Je to tam dobré, já mám domluvené s panem Prejdou, teď už tu ručičku mám zdravější, tak na to dohlídám, aby tam byl pořádek na kuchyňské lince. Je tam vařič, televize, jsou tam knihy. Akorát mi vadilo, to jsem řekla Otovi, on pracuje v hospodě: „Tady je denní centrum a to ne, že ty tady přijdeš a se díváš na televizi, někdo tam čte, někdo luští křížovky, zhasne si světlo a my, abysme tady nebyli, jak v hrobě. Povídám nebud' na mě drzý Oto!“ Mě se zastali kluci. To vadilo, chtěla jsem si něco přečíst a oni to tam zastírali a to dělali jednu dobu, jináč jsem tam spokojená.

Co od této služby očekáváte?

Já jsem spokojená, i o vánocích jsem tam byla, i ve velikonočním období tam chodím dělat. To mě tam pan Prejda prostě pozve. Já nevím, jak se na to dívají kluci, ale my jsme byli zvyklí, že se tam v tu středu chodilo modlit nebo to posezení bylo, nějaký film pan Radovan nám pustil na té zasedačce. Ináč tam jsem spokojená. Mě ta televize baví i nebaví, podívám se na Ulici, ale ty kriminálky...*smích*...

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Já se tam přijdu podívat na tu televizi, tak posnídám, pojím, to je fakt, ten základ. Prostě pojím, posnídám, koupím si taky v kuchyni pomazánky, tu kávičku, posnídám, pak se podívám na tu televizi, no přečtu si časopis, že, když něco potřebuji, poprosím pana pečovatele nebo pana Prejdu. A ji na ten šatník zajdu.

V čem Vám služba pomáhá?

Pomáhá mi hodně, že jsem v teple, mám přístřeší nad hlavou, že nemusím chodit po venku, že jsem v teple, je tam čaj, dostanu tam ručník, tekuté mýdlo, ta hygiena, hlavně to přístřeší.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Jo, tak z mé strany, mi se stalo, že mě rozbolelo břicho, viděla to i paní Izabela. Děvčata se tam zamykají a když tam pěkně vejdem, je tam umyvadlo, je tam WC, a když se jdu sprchovat, jsou tam dvoje dveře, oni se tam zamykají a jsou tam třeba hodinu, nebo se tam jdou třeba malovat a že člověk potřebuje si tu potřebu udělat. Ináč, no taky to tam neuklízí, já vezmu smeták, když jsem tam po provozní době páni pečovatelé ví, vezmu si smeták, hadru a jdu a utřu to, aby se to taky dál neroznášelo. Vážím si i toho, to je dobré, že dostanem třeba ty jogurty nebo to mléko, prostě ty potraviny, i tady to dostanem i to člověku pomůže, potěší to aj. To tam nemožem napsat, oni tam popíjejí, to pan pečovatel... to mi vadí, to vám řeknu upřímně, že si tam někdy vypili, oni měli přenesené, ale v poslední době se to stává, oni to páni pečovatelé vědí, oni už si některé lidi hlídají, ale v poslední době se stává, že to tam je někdy jak v hospodě. Oni si nalévají do hrnku, hlídají si, aby nešel pečovatel ze strany, a ji do hrnku si nalévají, o to ne, že si nalévají, to je dvojka vína, pošlou si pro další víno. Mladí ti tam začínají chodit hodně, že a já nežaluju, já uklidím. Stalo se, že tu prázdnou banku od toho vína v tom dřezu dole, pivo, že to vědí, že se tam nesmí pít. Je to tam v poslední době, neříkám vždycky, hlavně, jak oni dostanou stravenky nebodovanou podpory. Dělalí to i ženy. Já neříkám, kdyby si tam cucli. Někdo zemře, třeba se stalo náš kamarád přiotrávil se, kdyby si tam přilil z plastu malem a nikdo je nenačapal, ale v poslední době, to už se táhne delší dobu, že nosí si dvojky vína, jdou si pro další víno. Berou hrnky, jeden druhému nalévá, to mi tam vadí. To tam je opravdu horší, jak v hospodě. Nepoužívat alkohol. Jestli si chtěj vypít, vypíte si v parku. Opravdu si toho můžou vážít. Asi tak.

Co na službě oceňujete?

Teplo, hygienu, je tam čisto, opravdu, máme čisté ručníky, tekuté mýdlo tam je, papír tam je, všechno, čaj dostáváme.

Co Vám ve službě chybí?

To nevím, já jsem teď moc času neměla, ale teď neumím odpovědět... Jo vidíte, teď mě to napadlo, nechybí, ale vadí mi to, kdyby tam byla nějaká, jak je ten odkapávač na to nádobí. Je dobré, když kluci přinesou nějaké ty hrnce, nádobí, ale to už tam někdy smrdí, je toho tolik toho nádobí. Teď ty potraviny tam nechávají dole, ale, to už se vyřešilo s panem sociálním pracovníkem, tam nesmí nechat potraviny. Prostě, bylo by vhodné, kdyby tam byla nějaká malinká skříněčka pod tím nebo jak je ta kuchyňská linka, aby se tam třeba mohly dát ty hrnce nějaké, tam toho už je hodně. Já to vidím, já to pomyju, oni jsou někteří darebáčci. Tam, kdyby přišla hygiena, podívala se na ten odkapávač, jsou to čuňata, i ta truba, nádobí je tam dost, ale nějaká ta skříněčka, aby se tam mohly dát ty hrnce. Oni to dávají na ten výparník, to tam zatěžuje, to by tam nemělo být. Jinak je tam všechno, to je dobře vybavené.

Jak vnímáte ostatní uživatele?

No taky si toho někdo neváží. Někdo je spokojený, stojí ráno v řadě, čekají, že a někdo přijde, je drzý eště. Ináč opravdu se stává, že o těch Vánocích, ti kluci byli takoví hodní, já jsem chtěla odjet do Skřipova nebo do Březové v noci, enem já jsem říkala, že mám už hodně roků, chtěla bych jít na půlnoční a pan Prejda mě pozval, tak jsem tu formu, že

jsem neodjela ke svým známým a byla jsem tam celý štědrý den jsem tam byla, ráno jsem se šla pomodlit do kostelíčka. Další svátky jsem tam byla, dívala jsem se na televizi, to prostě oceňuje ze strany Armády spásy i to, že prostě je tam čistota...

Vztahy jsou někdy dobré, někdy špatné. Většinou dobré, někdy se tam i hádají běž někde... Novák přijde, Luba a dycky se pozná, že má Novák vypité a už se tam... Jinak vztahy jsou tam dobré mezi nimi. Někdy sedí jak ve škole, jak putičky při televizi. Já vždycky říkám: „Jé kluci, to jsme jak ve škole.“ Já jsem na ně tak zvyklá za ty roky, ne jako chlapy, ale že tam ráda idu. Ráda posedím, že. Do Strahovic jsem jezdila k ovečkám, uklidila jsem tam, já tam chodím prostě ráda. Mě včera, já jsem se tam neobjevila týden a oni: „Jé, Maruško, kde si byla tak dlouho, eště žiješ?“ Já povídám: „Eště žiju.“ Nebo v létě bylo vysvědčení a já povídám: „Kluci, byli jste pro vysvědčení?“ Oni říkají: „Ó kurnik, Běla se ptá jaké máme vysvědčení. A ty jsi byla?“ „Já jsem byla.“ „A co jsi dostala?“ Já říkám: „Samé jedničky.“ Dvojku z chování, ne. Prostě mám tam dobré kamarády, ale také nedobré, ale velice si mě váží ti mladí. Ti, co tam chodíja. Velice pěkně se ke mně chovají a ji já taky. No, už jsem nejstarší člen. Ne děda tam je. „Dědo dobré ráno, ne!“

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Dobrá, a ji s děvčatama v kuchyni a ji s pečovatelama. Z mé strany jsem spokojená. Někdy se stává, že do mě Ota ryje, řeknu Otovi: „Drž hubu, jsme kamarádi a budem kamarádi dál“, ale měl vypité, jak začal zastírat okna, viděla jsem, že tam chlapi i čtou, já jsem si zrovna dávala do kupy doklady, já povídám: „Oto, poslouvej, zhasněte si tam, ale ty na To není tak, že ty přijdeš a zastřeš okna!“ Pan pečovatel přijde a udělá s nima pořádek, ale to se stává málo. To si řeknou mezi sebou, já se do nich nemíchám. Tam nechodím každý den, ale televizi vidíš, ale tady se karty mohou hrát, je to denní centrum, mohou se tady šachy hrát... ráda tam chodím. Když něco potřebuju, tak požádám třeba pana Prejdu nebo pana Radovana. Vyhoví mi. Požádám třeba zavolat mému synovi, ale nutně, nerada toho využívám, ale zavolá mi nebo panu Radovanovi, potřebovala bych boty, požádám a je mi vyhověno, opravdu.

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

To si myslím, že ty pravidla jsou dobré. Prostě, je tam všechno napsáno, jak to má být.

S čím jsou největší potíže?

Když je zima, když byly mrazy, jeden druhému sesbírali židle, když tam bylo hodně lidí. Jeden druhému sbírali židle, hádali se. Já jsem tu přišla, ale to už musí být moc velká zima. A ten alkohol. Jinak oni někteří sedí jak pipinky, oni se dívají na televizi, povykládají, pojedí, uvaří si jídlo.

Jak vnímáte provozní dobu?

Mi ta provozní doba vyhovuje. Oni říkají, že by mohla být prodloužená. Slyšela jsem také řeči, že by to mohlo být prodloužené a ji Sáva, většinou ti, co spí po těch vagonach. Já jsem také určitou dobu byla v bunkru, tam Bohuš zemřel v listopadu, nemusela jsem tam být, oni ho tam dotáhli, on měl ty záchvaty. V tu dobu jsem byla v bunkru, ale byl tam Jirka, byl tam Bohuš, byla jsem tam já, Laura tam chodila, jezdili tam z Armády spásy, policajti kontrolovat, ale oni si rádi cucnou i ty děvčata, oni kúři jednu za druhou, cucnou a oni místo třeba Iva, já ju obdivuji, má svoje roky, nechcu ju pomlouvát, mám ju ráda, ale kdyby ona v zimě volila noclehárnu, tak se potulujou po těch vagonech. Potom

přijdou vyzmrzané, ale oni se o sebe dovedou postarat, nafasují si věci. Třeba přijdou špinaví: „Běž za Radovanem a on ti dá oblečení. Vysprchuj se!“ A jí pan Prejda, pan Radovan a pečovateli, oni na to tak dbají, aby ti chlapi chodili v čistotě.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Také jsem spokojená. Mi tam nechybí nic. Já tam vždycky idu v půl devátou, sednu si k radiátoru, podívám se na televizi, pokud není místo, tak si sednu tam, kde je místo, nehádám se. Oni se hádají. Kde je místo, tam si sednu, tady není hospoda. Kdo dřív přijde, ten dřív mele. Já jsem s nima hotová.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Všechno prakticky je, stoly židle, vybavení, sporák tam je, ručníky dostáváme. Z mé strany nic. Televize tam je, knížky tam mají, všechno čisté, hrnky, talíře, všechno. Jsem spokojená. Je to tam pěkné, já jsem byla na den otevřených dveří, viděla jsem to od vrchu až dolů, že. Též si tam nechám vyprat prádlo. Děvčata velice pěkně se ke mě též chovají, v té kuchyni. Jak přišlo a oni chodili ven kúřit na ten balkoneček nebo na tu podestu, tak dycky tam byla rohožka vevnitř už, aby se mohly očistit boty. Já jsem to řekla panu Martinovi, co má kuchyň, říkal: „Kolik rázi tady byla rohožka a buď to sebrali nebo to vyhodili.“ To se potom roznáší, víte, když se třeba jde z venku, jak oni chodí kúřit, akorát, kdyby tam bylo kúseček koberečku, a jí od vás jak máme ty sprchy, takový kúseneček předložky. Když třeba idu a já se vyzuju, ty mladé holky opravdu nevytrů a to se roznáší dál. Třeba kúseneček nějaké předložky. Ináč tam je všechno. Eště vrtají to televize. Já říkám: „Hoši nevrtejte do televize“, od toho je tu pan pečovateli. Ta pošta, že se tam zrušila, to se nedá nic dělat, to jsem byla spokojená, že se mi pošta netratila a zase to bylo zdůvodněno, že je to fakt, že oni si nevybírali tu poštu, ti kluci někteří, ale to tam bylo dobré ta pošta.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

No, tak to je logický, bezdomovci, jinak to nejde nazvat. Bezdomovec, protože nemá kde bydlet. Jinačí pojmenování bych na tom nenašel.

Jak trávíte celý den?

No, teď mám zaměstnání. Dělán jako v hospodě, na černo jako jo, to je černota, ale každá korunka dneska dobrá, takže dělám, většinou jsem v restauraci. Tady přijdu na nocleh akorát, ráno zase odejdu, pak přijdu o půl deváté a ve 12 idu zase zpátky do hospody. Pořád to máme, kromě sobot, neděl. Jezdím za bývalkou do Malých Hoštic. Zitu znáte, jak tam byla s Libou. Tak jezdím za nima, děvuchu navštěvuju. Vždycky jsem tam sobotu, nedělu s nima.

Co se stalo, že nemáte domov?

Rozvod a potom už to šlo s kopce. Pustili jsme byt, no a tak to začlo.

Jak dlouho jste na ulici?

No, to bude takových 8 roků určitě. Tři roky jsem probendil, pak jsem začal využívat noclehárnu a denní centrum. To jsem tady denně, stabilně 8 roků.

Co potřebujete pro svůj život?

Teď zatím opravdu budu říkat, že nepotřebuju nic. Mám novou přítelkyni, s kterou se scházíme, no a zatím nepotřebuju nutně nic. Zkusíme to dávat dohromady, jestli nám to vyjde. Ona má byt v Kylešovicích.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

Za to, že člověk může sklonit hlavu, člověk se má kde vyspat a hlavně, když je venku škaředě a prší. Potom, já vidím ty kluky, jak to chodí po těch místech, všude po parkách, jak to leží na lavičkách.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

No, 5 let.

Jak se v noclehárně cítíte?

Je to lepší. Je to za prve, širší matračky, je tam víc místa, a když jsme to měli tady dole, tak to bylo takové namačkané, ty lůžka nad sebou, člověk hlavou praštil do vedlejší postele. A tady to není, tu si sednete a nad hlavou máte ještě 30 centimetrů místa. Tam bylo 15 postelí, tady je 18 postelí, ale je to tu větší. Ty matračky, máme tam takové uličky, to nám stačí na chození, aby člověk prošel na tu chodbu do sprchy. Jinak je to v pohodě tam. Jo perfekt, tam to nemá chybu dole. To my se s klukama vždycky těšíme, jak přijde půl sedmé večer, jsme namačkaní a honem, kdo si urve první flek...*smích*. Jo, tam je to dobrý, máme tam televizi večer, podíváme se na zprávy, pak do deseti než je večerka, si čteme noviny nebo knížku. Je to jinačí o tisíc procent tady, než to bylo.

Co v poskytované službě oceňujete?

Že se o nás starají, že mají o nás starost, že třeba Radovan kolikrát přišel, když jsme třeba seděli venku, když jsem začínal, on přinesl třeba v zimě kafe, něco na jídlo. Měl starost, jestli se něco nestalo, někdo neumrzl nebo tak. Většinou ten terénní pracovník vždycky za nama přišel. To je tak vlastně, jak předtím to bylo, ale je to lepší, lepší se tam spí, je tam víc prostoru na těch oknách, tady máme 3 okna, když je horko, otevřem si okna, luftujeme, spí se jak v peřince.

Co Vám ve službě chybí?

Na noclehárně prakticky nic, vůbec nic. Přijde člověk, hodí si sprchu, dá se do pořádku na druhý den, vyspí se slušně, ráno odejde.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

No většinou ne ve službě jako u nich pečovateli, ale přijde někdo, má vypitý, tak samozřejmě se nedostane dovnitř, ale venku dělá problémy s druhýma. Ty tam můžeš, já tam nemůžu a kdesi cosi. Závistivci. Já říkám: „Tak nemáte pít, normálně přidete.“ Ne, on má odvahu, když někdo tady foukl posledně dva sedum, tak ať se nediví, že nemůže projít, že. Jenom tady před bárákem, ale vevnitř problémy nejsou, tam ne. Tam nebyl eště problém.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

Tak to nevím, jak mám odpovědět. Ne, vlastně je to takové, jak to bylo dříve, ale říkám, úplně je to jinačí. Jo, že tu máme větší koupelku, to je pravda, dvě sprchy místo jedné, dva záchody, protože pro osmnáct lidí, to je dost. Tam to bylo malý, jako tam se o to chlapi rvali. Záchody, dvě sprchy no a eště pisoár, že, takže je to tam velký jako dost.

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

No, když to řeknu takhle, že vlastně jsme bezdomovci a bezdomovci, je to velký rozdíl. Někdo se umí o sebe postarat, chodí čistě oblečený, druhý na sebe nedbá, spí tam nebo tam, anebo tam, je mu to jedno, mají ty butilky u sebe, že. To je základ pro ně. To neuznávám. Neříkám, že bych si nevypil v hospodě. Dám si pivo, ale proč takový patoky pít, to radši si koupím pořádný pivo a vím, že něco pijú, a ne tam to. To potom člověk zvrací, je mu blbě, říkám ne. Na té noclehárně nic, tam chlapi úplně v pohodě mezi sebou. Dobrá partia teď většinou, vůbec žádné problémy.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Perfektní. Napište perfektní, nemůžu si stěžovat ani na jednoho. Jirka, Kamil, jestli je to Radovan, pan Prejda, prostě všichni a hlavně našeho Geruška, protože on dělal kdysi pečovatele, on byl dobrý. Tam chlapi mu zdrhli, co jsou ubytovaní, neudělali rajony a kdesi mu praskla voda, přišel na jídelnu a říkal: „Kluci, kdo si chcete zarobit?“, každý ruky tak, protože nevěděli, o co ide. Říkám: „Gery, co potřebujete?“ „Oto, mě tam praskla voda, já ti dám padesátku za to, potřebuju to spravit a tu nikdo není, oni to neudělali, tak já to musím uklízet sám, teče mi voda po schodech, tak já to potřebuju spravit.“ Tak jsem půl hodiny s ním dělal. Ale říkám i s pečovatelama, jestli je to pan Menšík, jestli je to Kamča, Martin, všichni v pohodě.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Jo, v pohodě, kdo chce spat, já vám to řeknu, kdo chce spat, tak si zhasne, komu se nechce spat, tak ať si de do jídelny, tam má světlo. A ti, co chtějí fakt spat, ti starší, tak se jim zhasne, dem až po desáté z jídelny a oni už spí, takže je tam klid. S tou jídelnou se to vyřešilo, jo, hlavně, my jsme neměli ani hodinu televize. Tak jsme to napsali do toho pro ředitele, dali sme to, všichni se podepsali, něco jak petici, podepsal se každý na tom a dali jsme to panu Prejdovi. My jsme chtěli, alespoň ňákú tu hodinu, když máme tu večeri od sedmi do osmi. Ona ta hodina nikoho nezabije a my víme, co se děje ve světě. Tak nám to potvrdili, je to v pohodě. Když přijdeme o půl sedmé, tak už můžeme jít na jídelnu, pak se vysprchovat, od sedmi do osmi máme televizi. Kuřárnu taky, tak si můžeme v klidu tam zakouřit. A pak jako když je večerka, tak tam sedíme, když je třeba, hrajeme karty, když je někdo, kdo by hrál, nebo si luštíme křížovky a v 10 to pozhasínáme a dem si lehnout. Konflikty vůbec, tady ne.

S čím jsou největší potíže?

Tam vůbec, říkám nic, alespoň nevím, neslyšel jsem. Nevím, jak to tu bylo přes víkend, protože jsem byl ty 3 dny pryč, já jsem v pátek měl volno, protože jsem byl v restauraci, tak jsem odjel a přijel jsem až včera večer. No a to sem šel k bratrancovu, pokecali sme, pak sem spal u něho a dneska jsem tu přišel. Ale tam jako žádné konflikty, nic. To je úplně v klidu.

Jak vnímáte provozní dobu?

Jo v pohodě, na vojně jsme taky museli brzo vstávat. Já sem rád, když člověk v těch deset zalehne a spí v kuse až do těch půl sedmé, bo v sedm se musí odejít. O to nejde, ale člověk je alespoň fakt, vyspí se, na druhý den je úplně fit, čili, říkám nemá to chybu, opravdu. Je to tu dobře udělané pro ty chlapy, co nemají kde být, ale říkám, jsou mezi nama takoví a takoví, prostě neuznávám, když si idu po ulici, tak já potkám ty špinavce a každý se na mě nalepí a já to nechci. Já říkám: „Chlapi, já nejsem jako vy, já nepotřebuju nějaké ty vaše vína.“ „Oto ty se umíš postarat, ty teď děláš v hospodě, nemohl bys nás založit?“ Já říkám: „Nemohl, do dneška mi chlapi dlužíte, dal jsem vám padesát, stovku na víno a kdy jste mi to vrátili, ani jeden. A vy si myslíte, že já budu v hospodě dělat na vás? Ne nepomůžu, a ji kdybych měl u sebe padesát tisíc, nepučím vám ani korunu, vy neumíte vrátet.“

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Jo, perfekt, já nemám žádnou kritiku, vůbec ne.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Zlepšit, tak to by bylo asi, kdyby nám nechali alespoň do těch 10 večer tu televizi, aby to nebylo na tu hodinu, ale že bysme se mohli podívat i na nějaký pěkný film. V deset by se to vyplo a hotovo. Tam to je, že by to bylo o ty dvě hodiny, že kdyby to hrálo do deseti, tak to není taková hrůza. Jenom tu televizi. Ještě bysme to probrali znovu s klukama, s Gerym bysme se mohli domluvit, že by nám to nechal do těch deseti hodin. To vždycky máme, to se mi líbí taky. My přijdeme za panem Prejdou, hrajeme třeba mistrovství světa v hokeju, tak on podle svojího uvážení říká: „Chlapi, bude tu klid, já vám ten hokej nechám, když je to třeba se Švédama, ano máte to dovolené, můžete se dívat. Hokej začíná o půl deváte, o půl dvanácté to končí s přestávkama, klidně, dívejte se, bude tady klid, skončí to, vypnete televizi a spat. Jo, ty sporty, že máme dovolené. To se mě též

líbí, jako že to uznali. Jak je nějaký zápas, kde hrajou naši a cizí, tak nám to povolí. My to musíme nahlásit dopředu. Pan Prejda nám to schválí: „Ano chlapi, můžete se dívat na hokej.“

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

No, je to jako opět v pohodě, člověk si tam může udělat ten čaj, něco si koupí, může si to ohřát, je to perfektní. Tam kdysi kuchyňka nebyla, že jsme si to na vařiču ohřívali. Teď je tam ta kuchyň. Člověk si koupí konzervu, ohřeje si to a má celý oběd. Tam si dá za 2 koruny polévku a je najezený do večera. Pak si koupí něco na večeři, k večeři je zase polévka, nemám k tomu žádné výhrady. Všechno v pohodě.

Co od této služby očekáváte?

Já myslím, že ne, tak jak to tu je, mě to tak vyhovuje. Já nevím, jak komu druhému, já jsem spokojený tady, co je. Já bych nepotřeboval nic tu měnit.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

No, to posezení, když venku prší a do restaurace můžu vlastně až po 12, protože otvíráme pozdě ráno, tam nikdo nechodí, tak vždycky až ve 12, v jednu to otevřem, necháme to až do večera jako kolotoč. A tak většinou, když prší, sednu si tady, podívám se na televizi, dám si čaj, něco si koupím na jídlo.

V čem Vám služba pomáhá?

Relaxace, člověk si tady odpočine, sedne si, pokecá s chlapama, všechno jako v klídečku. Ani tam nebyl žádný problém, že by se nám tu někdo mezi sebou pošukal.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

No, jednou tu bylo, to bylo ještě dole na staré noclehárně, prostě dostal se do té chodby, jak tam byla ta chodba, a napadl pečovatela. Zrovna Kamil, měli noční Kamil s Martinem. No nic teď, napadl ho a teď Martin to viděl, tak skočili oba dva po něm. My jsme do toho nemohli zasahovat. My bysme mu třeba ublížili, tomu ožralýmu. On se tam vetřel mezi nás. No a včil, on mu nedal klíček, že má vypitý, ať si foukne. On odmítl, trubičku, že nechce, tak po tym, a to bylo jako napadení pečovatele, tak sme ho vyhodili za dveře s partiou, no otravoval, a pak tam mlátil na okna, začal tam nadávat. No nic, Martin říkal: „Já mám noční zavolám policii, ať odvezou na záchytku nebo tu bude řídit do rána kolem baráku.“ Už nevím ani, kdo to byl. On byl takový vyšší, to už je tak 3,4 roky zpátky.

Co na službě oceňujete?

Tu jejich vytrvalost (pečovatelé), a že mají takové nervy s těma, co tady otravujou, i když mají vypitý. Furt je budou přesvědčovat: „My si dáme jenom čaj“, i když jim řekne: „Nepustím vás hoši, odchod.“ Jo, že s nima, takovýma grázlama, mají takovou trpělivost.

Co Vám ve službě chybí?

Na denním televiza tam je, šachy můžeme hrát aj přes den, můžeme si zahrát hry. Ne já nepotřeboju nic, jsem spokojen se vším.

Jak vnímáte ostatní uživatele?

Já jako, když si sednu třeba s tou Milanem, my jsme tak jako je stejně starý, on je o pět roků ode mě a já s těma mladýma prostě nemusím, ať si tam dělají, co chtějí, ať hrajou co chtějí. Já si povykládám s Milanem, podíváme se na televizi, pak ideme zas ven o půl třetí v klídečku. A mladí, ti mě nezajímají, ať si robí, co chtějí. Já je pozdravím třeba: „Kluci ahoj!“

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

No, já říkám, já s nima s chlapama vycházím, oni jsou mladí od mě, já mám třiapadesát, já to uznám, ale stane se. Já přijdu a řeknu: „Martine, zapomněl jsem ručník, podej mi ho ze skříně“, třeba že mu tyknu. No to se stalo kolikrát i mě, jsem přišel a řekl: „Ty Oto“, „Jo Martine, není problém.“ I když se to nesmí jako mezi sebou, ale třeba někde mezi sebou sami dva jo, tak prohodíme řeč jako chlapi. Mají s nama trpělivost se všema, já nebudu mezi něma dělat rozdíl. Ano, já když vím, že idu z restaurace, přijdu, zazvoním, řeknu, že potřebuju s někým mluvit. Přide třeba Jirka řekne: „No, co je Oto, máme očíčka, nějak svítíme“. No řeknou: „No Jirko, ja potřebuju zavolat Honzu, budete tak hodný, zavoláte mi ho ven?“ On viděl, že mám vypitý, že se tam nedřu, ochotně mi ho zavolal. Jirka říkal: „Tady ho máte.“ Já říkám: „Honzo pojď do restaurace, máme tam a nějakou akci, něco sme dostali gratis, tak pojď posedět s nama.“ To idu. Tam byly zákusky, kafe zdarma. Říkám: „Honzo pojď a ji si pivko vypiješ!“ „Nemám tolik peněz.“ Já říkám: „Nestarej se, já tam jsem, mám kámoše tebe, tak já tě tam beru.“

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

No, tak jak jsem říkal, když to je, jak to mají určené pečovatelé, musíme se pořídit jim, ne oni nám. Nevadí mi tam nic, jak to mají udělané, tak to je.

S čím jsou největší potíže?

Nic, nejsou problémy.

Jak vnímáte provozní dobu?

Ono to stačí, protože pak dělají úklidy, rajony od půl třetí odpoledne. Pak je od půl sedmé večer do rána do sedmi je noclehárna. Když jde někdo pozdější, dělá práci, tak si to musí nahlásit. Kdo nenafouká, tak jde dovnitř, kdo nafouká, tak odchod.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Říkám, tady se mnou nebudete mít žádnou práci, já nemám na to něco špatného říct, vůbec.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Tu není co změnit dole, není nic.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

No, asi bezdomovci no, nebo lidé bez domova.

Jak trávíte celý den?

No, hledáním práce, no, teďka mi přišla SMS z Workservisu, jestli bych nemohla nastoupit do Opávie do čokoládoven, tak se tam s něma domluví nějak. Tak, já chodím ještě uklízet k jedny paní, chodím stříhat po domácnostech, já mám pořád co dělat.

Co se stalo, že nemáte domov?

No, měla jsem hodně půjček kvůli exekucím, tím jsem ztratila trvalý bydliště, objevila jsem se v azylovém domě, byla jsem tam asi 14 dnů. Pak jsem se sesypala, odvezli mě na psychiatrii do Mladý Boleslavi a z Boleslavi sem do Opavy, kde jsem se také léčila na gamblerství a potom zase zpátky na deprese.

Jak dlouho jste na ulici?

Pět let, no od roku 2011 jsem tady. NDC jsem využívala rok, většinou jsem byla na psychiatrii nebo noclehárně.

Co potřebujete pro svůj život?

Mít nějaký zázemí, tak postarat se, abych měla co jíst, potom splácet dluhy. Tak, kontakt s dětmi mám, že to je v pohodě.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

Teplo, hygiena a samozřejmě spánek...vaření, no to je asi všechno.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Na noclehárně 4 roky, rok jsem byla na celodenním.

Jak se v noclehárně cítíte?

No, tam se sejde různá sorta lidí, takže, ne vždycky moc dobře. No, jak říkám, sejdou se tam lidi z ulice, a to mi nedělá moc dobře...že tam byli třeba i lidi, co byli propuštění z vězení...nebo jsou tam lidi hodně dominantní, že se tam, jsou tam různé střety. První den dobrý a potom, když je poznáte, pak už to není tak dobrý...pak dojde k roztržce. Prostě má tam bejt nějak tolerance, jenomže ta tolerance, člověk vydrží hodně, ale potom, když se to přehání, tak jsou tam potom různé hádky, až to vyústí třeba někdy v agresi, no jako výbušnost a tak. To je tam dost často. Stává se to různýma povahama.

Co v poskytované službě oceňujete?

Tak, dobrosrdečnost pečovatelek a dobrého vedení azylového domu.

Co Vám ve službě chybí?

Více soukromí.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Že se tam člověk špatně vyspí, jinak nic. O hygienu je postaráno, to se mi líbí. Toaletní papír, když si řeknem, tak vždycky jako dají. Prostě se mi tam taky líbí, že se každé tejdén převlíkají postele nebo že se dávají čisté ručníky a pyžamo, to je supr.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

Že tam je, že to je pěkně udělaná ta noclehárna, líbí se mi, jak je to zařízený, mě se líbí celý ten azylový dům, jakej je hezkej, jako opravdu.

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

Jak který, některý prostě jsou hádavý, některý jsou skromnější, není to stejné, takže mě to někdy hodně stresuje. Chodíme si stěžovat k pečovatelkám. No, já říkám, že to záleží na těch povahách těch lidí, je to pořád stejný. Jakmile jsou tam dlouhodobě, tak už si lezeme na nervy, no, už je hodně známe, víme, že se nezmění, i když už jsou na to upozorňovaný několikrát.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Dobrá, že nám většinou vyjdou vstříc.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Někdy bych řekla, že jsou ty pravidla, jsou přísný, konkrétně co se týče, že si nemáme třeba dát kam věci, že to musíme pořád nosit sebou, když se člověk zajímá o zaměstnání, tak je to těžký jít se čtyřma igelitkami se ptát na zaměstnání, to mi vadí. No, to je takový hodně zásadní. No, že se tam má udržovat klid a to je právě těžký, protože jak se tam střetnou spolu, tak ten klid je těžko udržitelný. Když tam prostě na tý noclehárně začne jedna osoba vládnout, tak to těžko se tam potom dá dýchat.

S čím jsou největší potíže?

Nevím, třeba v klidu se vykoupat. Někdo je tam třeba hodinu a pak si nemůžete dojít ani na záchod. Jo, že se třeba paní Nováková, ta se koupe třeba třičtvrtě hodiny, pak, když na ni někdo zaťuká, tak se zeptá, kdo se na ni opovážil zaťukat a nechápe, že na tý noclehárně není sama, že ta koupelna je pro všechny, tak to se mi nelíbí, že někdo je tak netolerantní. Já bych si to nedovolila, tak dlouho se sprchovat. Osprchuju se a jdu a někdo se tam třeba rochní, a to mi vadí, že některý lidi jsou hodně netolerantní, jak říkala jedna z pečovatelek, paní Staňka, že to je to o lidech, o jejich domluvě, jenže jsou lidi, s kterýma se ani domluvit nedá, protože ti lidi začnou hned křičet a myslí si, že jsou tam ti nejdůležitější a pak vás začnou shazovat, a pak začnou ty hádky, a to mě vadí. To je takový zásadní. Člověk vydrží, vydrží, a pak vybuchne a nedá se to do nekonečna, že jo.

Jak vnímáte provozní dobu?

Jo takhle, vy myslíte od do jo, spánek, to je v pohodě. No, chtěla bych si víc pospat, třeba do těch osmi. Někomu zase stačí krátkej spánek, to si člověk nevybere, protože já bych si chtěla pospat, tak druzí už potom chodí, připravují si něco k pití nebo ke snídani. Asi do těch osmi.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Jo, to jsem spokojená s lůžkama a řekla bych, že je plně vybavená.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Abychom si měly kam dát věci, no. No, aby ti pečovatelé víc naslouchali, když tam opravdu je jeden člověk konfliktní, a ne až se desetkrát člověk chodí stěžovat na jistýho člověka a pořád se s ním nic neděje, až to potom vyústí v agresi a to potom si tam nadávají všichni mezi sebou a to potom není dobré, protože si myslím, že každý si na tu noclehárnu hlavně chodí odpočinout a dobře se vyspat.

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

Moc pro mě znamená, když je venku ošklivo nebo když venku prší nebo sněží nebo když je zima, že je tady ten čaj, to je opravdu super nebo že tady dostaneme tu polívku nebo ten chleba, že si můžeme zakoupit pekný, no.

Co od této služby očekáváte?

Ještě něco navíc? Ne, já jsem spokojená.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Teď v poslední době hodně sprchy. Tak všechno využívám, čaj, sprchy, polívky, všechno.

V čem Vám služba pomáhá?

Že se tak člověk zklidní, když je nervózní, když se něco stane a tak.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Jenom problémy s alkoholem, pokud některý muži pijou na NDC, jako pečovatelé se snažej to hned řešit, někdy se to uhlídá, někdy ne.

Co na službě oceňujete?

No oceňuju tu, jak se tomu říká spolehlivost pečovatelů, takhle. To je všechno.

Co Vám ve službě chybí?

Nic, mě tady nic nechybí, všechno tady je.

Jak vnímáte ostatní uživatele?

No každého vnímám jednotlivě, protože někdo se nerad koupe, tak je cejtit, prostě je to individuální, není to, že bych ty lidi nějak milovala, to ne. Tohleto je hodně důležitý, když si vedle mě sedne pán, který je cítit močí neustále, když mu řeknu, že mu půjčím šampon, ať se jde vykoupat a řekne, že nejde, tak to mě dokáže hodně vytočit. Tak potom jdu za pečovatelem a on mi řekne, že už se to řeší, ale je jako pravda, že pečovatelé se snaží, že s tím člověkem potom zašli k lékaři, proč se pořád pomočuje a tak.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Dobrá, no že vycházejí vstříc, že jsou tolerantní, spolehliví.

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

Jo, to jsou, to je dobré, že člověk nesmí přijít v podnapilém stavu, nesmí se zde kouřit, to si myslím, že to je zásadní.

S čím jsou největší potíže?

Uhlídat to, ty lidi, no že ti pečovatelé někdy přijdou až na konci směny, je to nezadržitelný, jako že ty lidi tam pijou, na někerejch se to pozná hned, na někerejch to trvá dýl a to mě vadí, že tady pijou.

Jak vnímáte provozní dobu?

To su spokojená, že ráda, že tady můžeme být i přes poledne, to dřív tak nebylo, no a takhle je to jednodušší, a je to lepší, to se mi vyplnilo.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

No, řekla bych, že by tady mohlo být víc nádobí, abychom si tady mohli jako líp vařit, mohly by tady být 3 pánvičky a ne jedna malá a jeden malej amoletník, to je dost málo, i když já vím, že je to těžký, že to potom lidi berou nebo kradou, takže vono to je dost náročný, to udržet tady to nádobí. Rozšířit sortiment, co se týče hrnců a pánviček. Inak se mi líbí, že je tu rychlovarná konvice, že si tu můžeme zalejt to kafe nebo zalejt si polívku čínskou, tak to je jako v pohodě. No, moh by tam být ještě prášek na nádobí, protože ta drátěnka, to je málo a mohl by tam být i nějakej hadřík, protože ta houbička, s tou se taky neumyje třeba stůl.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Celkem nic, já jsem spokojená, jsem spokojená i s internetem, že tady můžu jít na internet, to se mi líbí.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

Jsou to chudáci, který se neumí o sebe postarat a nechtějí tady chodit mezi nás, protože vědí, že tady se nesmí pít a oni si vypijou.

Jak trávíte celý den?

No, chozením, sbíráním, já nevím, kouřením, potřebuji něco jíst, potřebuji něco pít. Ináč jsme tady od těch půl deváté do těch půl třetí. No do těch půl sedmý večera nějak vydržíme, ale chodíme, sedíme po lavkách.

Co se stalo, že nemáte domov?

Rozvrácená rodina, rozvod. Jak asi je všude, tady je nás takových víc. Sice jsou tady mladší, kteří ještě nejsou ženatí, tráví též tady noc, nevím proč, mají chodit za holkama a jsou tady s nama. My tady jsme samí důchodci, samí dědci, by se dalo říct.

Jak dlouho jste na ulici?

Přes 10 let, na denním centru rok. Přes den jsem na denním centru denně, a na noc jsem na noclehárně, ale pouze 6 měsíců v roce, přes zimu, přes léto jsem venku.

Co potřebujete pro svůj život?

Že jsem si to pokazil a už se to nedá napravit. Co potřebuju, mě už je 56 let, už mě nechtějí nikde vzít. Mám státní svářečský zkoušky dvoje. Jo my berem, kolik je vám let, kdybyste marodil, no já jsem nemarodil, maximálně jsem měl teploty 14 dní, to vám nikdo nevěří. Buďto propouštíme nebo máme padesáti procentní stav nebo plnej stav a to vás přestane bavit, já jsem si třeba vytipoval ulici, že bych chodil i zametat v technických, nechytáte se.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

No hodně, poněvadž nemusím spát venku na lavce a jsou tady solidní lidi, většinou tady nikdo nechrápe, akorát jsme tu měli jednoho, kterej tady neudržel moč, no to vždycky pochcal. Měli jsme vždycky rezervé, každej měl svoji postel, třeba 2. Teď rezervé zrušili, tak dneska má dvojku a zítra leží na čtverce a ta je třeba mokrá, co tam byl předtím ten pán. Teď ho dáváme na přistýlku, už nespí s náma na těch matracích.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Maximálně půl roku. Na noclehárně jsem 6 měsíců v roce, přes tu zimu, by se dalo říct. Přes léto jsem venku.

Jak se v noclehárně cítíte?

No přes období tepla je to tady takový, víc se luftuje, ale ten vzduch, když je plno je vydýchanej. Těch 18 lidí na ten prostor je dost moc. Jináč je to po rekonstrukci, takže, před tím to tu bylo horší. Jeden záchod, jedna sprcha. Teď máme 2 záchody a 2 sprchy. Před tím nás sice bylo 15 v místnosti, ale ředitel se postaral o to, jak to tu vypadá. Všechno to tu bylo oprýskaný, v dezolátním stavu, on udělal rekonstrukci, postaral se o hodně.

Co v poskytované službě oceňujete?

No hlavně klid, teplo, pohoda. Máme televizi od 7 – 8 večer, což taky nebylo, přišli jsme o půl sedmý na nocleh, sedli jsme a hráli karty nebo jsme si četli nebo jsme čuměli do blba, pojedli jsme a šli jsme, já nevím, v 8 hodin se zavírá jídelna. To jsme šli sem. Samozřejmě se změnila postele, ty byly vrzací, v dezolátním stavu. Teď jsou aspoň bytelný. A nový a čistý matrací. Občas jsme měli šatní vši. Já taky jsem sám tím omarodil, byl jsem 3 dny ve špitále, mě tam na kožním léčili. Hodně to tu lítalo, oblečení, hygiena byly trošku na štíru. Teď si to pečovatelé trošku kontrolují, aby šli do koupelny, vyslíkli se a šli do postele, špinaví.

Co Vám ve službě chybí?

Teď už pomalu nic. Já jsem si tenkrát stěžoval, když jsme byli mokří, že nebylo, kde si sušit oblečení, a jak jsou ty dotazníky tady u nás, tak jsem tam dal, že bysme si chtěli třeba né vyprat, ale usušit oblečení. Jestli jste si všimla na chodbě je takový sušák, takže tam si můžeme dát usušit oblečení. Zapnout kdykoliv je to na 220, strčí se to do zásuvky, a ty trubky se rozehřejou.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Já nevím, v jídelně třeba, špatně někdo jí, já nevím, přežvykuje u toho. Převážně nikdo nechrápe, každé ulehne po tý osmý hodině a spí až do rána. Kolikrát nás budí ve čtvrt, ještě by člověk ležel.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

Jako na personálu? Personál dodržuje svoje pokyny, já myslím, že je to dobře předpis do jednoho promile, ináč vás nepustí, což je asi dobrý. Tady mezi sebou v pořádku.

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

Kamarádsky, já nevím. Ten potřebuje vypsát nějaký papíry, neví něco, tak mu to někdo vypíše. Jako kamarádi. Já bych řekl, někdo udělal nějakou botu, ne že by hnedka někdo po někom skákal, běž si to uklidit, nebo udělej si nějaký pořádek, uklid' po sobě, ide, udělá to a je to.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Dobrá, nebudu poukazovat, všichni mají svoje předpisy a my se snažíme je dodržovat.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Pravidla se všude musí dodržovat, máme to nějak daný a limitovaný, dodržuju to. Ináč by to nefungovalo.

S čím jsou největší potíže?

S alkoholem a kouřením. Když teď máme tu televizi, od 7 – 8 můžeme kouřit na balkoně, před tím to taky nebylo.

Jak vnímáte provozní dobu?

Je lepší, poněvadž jak to bylo od půl devátý do jedenácti přerušení, pak jsme museli ven, mohli jsme přijít v jednu hodinu, pak do tří, tak tam byla hodina a půl pauza a teď to je v kuse do půl třetí.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Ted' ano, akorát že my máme menší místnost, nedá se přistavit, je to stísněný, nebo ta šatna, tam se též těžko převlíká, je to úzké.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

To už jsem doporučil ten sušák, řekl panu Prejdovi a pan Prejda to prosadil, on by potřeboval za to vyznamenání nějaký. On měl též takový dotazník, ptal se, co bysme chtěli zlepšit, já jsem řekl, že bych chtěl usušit oblečení, člověk přijde zvenku, zmokne, a jde ven zase ven v tom mokrým. Na tom sušáku se to přece jenom trošku ohřeje, což on pan Prejda prosadil. Záchody máme nový, sprchy máme kvalitní s těma dveřma, zavře, nenacáká se, což občas tam je, i když jsou dveře zavírací a otvírací, jsou takoví, kteří to nechají pootevřený a tam je spousta vody na kachličkách, neutře si po sobě. Pak tam někdo vlezte a rozťapká to po celé místnosti, jdou po celý chodbě. Z koupelny vyjde a šlápoty jsou až do jídelny, třeba. To neuhlídáte.

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

Za prvé odpočinek, svačina, teplej čaj, teplá káva, polévka za pár šupů, za 2 koruny, co bysme chtěli? Kávu si uděláme, posedíme, podíváme se na televizi, zahrajeme karty, nějaký společenský hry a promluvíme si a vypíšeme si taky ty papíry na úřady v klidu, než někde venku. Anebo probereme s panem Radovanem nějaké svoje problémy, co potřebujeme vyřídit, jaký je z toho východisko a on buď to s nama vyjde, nebo nám poradí, co jak máme dál v té věci pokračovat nebo co těm úřadům říct, když oni nám třeba dávají todleto, a tak a tak, pak nás odbydou, a řeknou: vyříd'te si to, jak chcete. A pan Radovan, buďto se naštve a de s nama to vyřídit nebo nám pomůže i finančně, takže to za nás zaplatí a jak přijdou sociálky, tak se to vyrovná.

Co od této služby očekáváte?

Odpočinek, hlavně. Jsem schovaný, že nemusím bloudit městem, že máme tady to oblečení po koruně, zdarma od pana Radovana, to má taky na starosti on. Vezmete novou bundu za korunu, kalhoty...to je co říct.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

No, hlavně přes den to osprchování, najezení.

V čem Vám služba pomáhá?

V relaxaci.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Zvyšování hlasu, ten chce poslouchat televizi, ten se chce bavit, ináč nic.

Co na službě oceňujete?

Co oceňuju, probereme kdejakú blbost s klukama, pokecáme si, co tě potkalo, kde si byl, co si dělal?

Co Vám ve službě chybí?

No, tak to budu hodně dlouho pátrat, nic. Nic mě nenapadá.

Jak vnímáte ostatní uživatele?

No, tak jak všude. Některé máme sympatické, některé ne. To už tak sedí pohromadě. Ti, co si rozumí jsou u jednoho stolu, ti, co si nerozumí sedí u druhého stolu. Každý komunikuje, co ho potkalo za ten den.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Nevím, že by byl problém.

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

Pravidla nejsou...alkohol se nenosí. Tašky se sice nekontrolují, alkohol se převážně nenosí. Né, že se nevyskytnou výjimky, taky se to poruší, pak je problém „desítka“ (deset dnů zákaz).

S čím jsou největší potíže?

Zvyšování hlasu, že se baví hlasitě někteří, někdo se zbytečně rozčiluje, hádají se, vymění si názor.

Jak vnímáte provozní dobu?

Dobře. Tak asi 24 hodin tu být nemůžem, ani bysme nechtěli, každý se chce provětrat, nebo projít, nakoupit, za nákupem a tak.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Tak, možná, že by tam mikrovlnka mohla být, mikrovlnná trouba, sice je tam sporák, což tam taky nebyl, je tam sporák výbornej, což nám udělá dobrou službu, nevím, co by tam ještě mohlo být.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Na tu bídu, máme všechno, momentálně mě nic nenapadá.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

No, jak by se měly nazývat, bezdomovci nebo osoby bez přístřeší, já kolikrát řeknu, jsem bezdomovec, já nevím, jak jinak.

Jak trávíte celý den?

Jak, no tak jsem tady na denním centru, tak tady můžu být do půl třetí, no a pak mám 4 hodiny čas, kdy si můžu udělat svoje věci, můžu dojít tady na spaní. Tak trávím čas různě, tam si dám pivko někde, nějaká brigáda, jak kdy. Nemám život nějaký stereotypní, všude někde lítám, je to takové všelijaké.

Co se stalo, že nemáte domov?

Já jsem bydlel sám, toto, ale pak tím, že jsem trochu zkazil sociálku, tím pádem nechodily peníze na nájem, nemohl jsem zaplatit, takže mě vyhodili, jsem bydlel na „Hrůzáku“, jak mě nechodily peníze, tak mě vyhodili z bydlení.

Jak dlouho jste na ulici?

Tak teďka už rok a půl, na NDC přes půl roku plus mínus.

Co potřebujete pro svůj život?

Co já potřebuju pro svůj život? Tak především mít se kde vyspat, pak potřebuju, co já potřebuju mít doklady, konečně je mám a takhle. Potřebuju brigádu mám, sháním, ještě to není ono. To ukáže čas.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

To jako je to na to přespání, vyloženě v té zimě, když byla zima vyloženě to беру na přespání. Tady je cimra pro 18 lidí a teďka všichni chrápají se člověk tady nevydělá. Jako jak kdy, někteří chrápají, někteří jsou smradlaví, někteří se pochcávají, no to je fakt na to přespání na tu zimu.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Tak asi 7 měsíců.

Jak se v noclehárně cítíte?

Jak se cítím, jak kdy, buď usnu nebo ne. Jako já nemám tady s nikým problémy. Akorát je to takové, člověk aby šel v 8 hodin spát, co má potom dělat, pak brzo vstávat, ale jako tak se to dá tady, člověk si zvykne, musí si zvyknout.

Co v poskytované službě oceňujete?

Asi tu možnost, že tady můžu spát zdarma, že mě to zaplatí ta sociálka, mě to proplatí, některým to neproplatí. To můžu ocenit... Jak to říct. V zimě tady bylo osmnáct lidí, víte někteří se nedostanou, jdou na volnou židli. Teďka tady byly lehátka, pak zase nebyly. Teďka jeden pečovatel říká: „Vemte si lehátko“, druhý říká, že lehátko je zakázané, teďka tolik lidí. Mají tu volnou židli. To je takové. Lehátka byly tady na skříni nebo pod postelí, ty se rozložily v jídelně, to se čeká do půl deváté. Teďka jeden pečovatel vám

řekne: „Jo, vemte si lehátko“, druhý pečovatel: „To je zakázané!“. No mají v tom zmatek. Teďka se v tom vyznejte. Já jsem to měl tak, že jsem si ho vzal, neptal jsem se nikoho a nikdo mě nic neřekl. Nakonec teď jsem zjistil, že lehátka schovávají někam nahoru. Měli v tom zmatek.

Co Vám ve službě chybí?

Mám všechno, hygienu, klid, já nevím, když tady přijdu, mám si kde schovat věci, mám se kde vysprchovat, mám kde udělat potřebu, dostanu dokonce i polívku, svoje věci v tomhle nic nepostrádám.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Až na ty nosítka. Tak to jsou problémy těch jednotlivců, ten se počurává, ten se nemyje. To jsou problémy jednotlivců. To záleží na tom, kdo tady je a kdo ne. Jak se o sebe starají.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

Mě nejvíc překvapilo, ta malá místnost úplně poprvé, to mě nejvíc překvapilo. Přísahám, že jo. To si ještě vzpomínám. Tolik lidí, tady se musím upéct, udýchat a nakonec jsem si zvykl, ale to mě nejvíc překvapilo.

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

Tak já jsem tady se všema za dobře, já je vnímám dobře. Když mě někdo naštvě, tak si zařvu, já se nenechám, ale když mě někdo naštvě, tak si zařvu, to už je mi jedno. Jinak jsem s nima v pohodě. To zas nejsem úplně konfliktní člověk.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Zaměstnance, pečovatele, jak kteří. Někteří jsou úplně v pohodě, a pokecám si s nima, někteří jsou takoví moc povrchní, jako kdyby si mysleli, že jsem nějaký odpad, mám z toho takový pocit. Je to takové, já to říkám na rovinu. Nebudu říkat kdo, no prostě, někteří jsou takoví a někteří takoví. Ně kterého se na něco zeptat, je takový povrchní, někteří jsou zase v pohodě. To je různé s nima, záleží na atmosféře.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Pravidla, jako já vnímám ty pravidla, je tu dobré pravidlo, to musím ocenit, že člověk si může ty 4 piva dat, to je jedno promile, to musím ocenit. Někde jsou ještě noclehárny, že tam musí člověk chodit úplně střízlivý. To musím tady ocenit. Jenom ty zprávy vysílají od 7 – 8 hodin. Někdy by tam mohli něco nechat dýl, si myslím. I když je pravda, že pan Prejda nám povolí fotbal, jednou za čas nám povolí. To by tak mohli nechat. A jinak pravidla musíme dodržovat, přijít nejpozději o půl osmé a ráno musíme vstát a vypadnout. Co mám dělat. Chápu, že tady se musí uklidit, než bude denní centrum.

S čím jsou největší potíže?

Největší potíže. S lidma. Vždycky to je s lidma. Záleží, jaký je konflikt, jestli přijde konfliktní člověk, nepřijde. Jeden tady dostal 6 měsíců, že vynadal pečovateli, někteří jsou prostě, chovají se jak blbci.

Jak vnímáte provozní dobu?

Někdy si říkám, hlavně teď v létě, že je to moc brzo chodit na tu osmou, mohlo by to být na tu devátou, je to moc brzo, ještě je světlo a člověk si má jít lehnout. A tak člověk přijde nejpozději do půl osmé a oni tady v osm vypínají televizi. Někteří nemají co dělat, je světlo, mají si jít lehnout, mohli by chodit o něco později, si myslím.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Tak vybavení je klasické, jo jako, takhle, matračky jsou pohodlné, no, to zas jo. Vždycky každý týden dostaneme čisté povlečení, to nevidím problém. Postele zatím drží...*smích*. Co se týče povlečení, čisté mám.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Zvětšit. To je celé. Teďka mě fakt nic nenapadá.

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

To je služba, kterou můžem využít, kde si můžem uvařit, kde si můžem uvařit teplé jídlo, nemusím jít někde venku. Tady si udělám teplé jídlo, dostanu čaj. Ne jako tady si můžem uvařit. Já jsem vyučený kuchař...*smích*...takže já si umím uvařit cokoliv jako. Dám si teplé jídlo, mají tam čaj. To oceňuju, to zas jo. A televize je tady.

Co od této služby očekáváte?

Co očekávám, nemám očekávání. Já přijdu, udělám si, já nemám žádné očekávání, co bych měl od nich čekat, nečekám nic. Mohl bych čekat, ale nečekám od nich nic...*smích*...

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Nejčastěji využívám polívku, že si koupím tady, pak využívám, že si uvařím a čaj a hygiena taky, že se osprchuju i přes den. Přeperu si věci, usušíme je, věci vyprat, že.

V čem Vám služba pomáhá?

Co mě pomáhá? Služba mi pomohla v tom, že jsem našel způsob, jak zabít čas...*smích*... Lepší zabít čas tady, než trajdat někde venku. No, vo to de. Já jsem byl půl roku venku, já jsem nevěděl, jak azylák funguje, já jsem byl všude, pak jsem zjistil, jak to tady funguje. Po půl roce, co jsem byl venku. Můžu tady alespoň zabít ten čas. To mi řekl kámoš s kamoškou, jak tady chodili. Jak je člověk venku, to se rozkřikne. Tady vidíte ty samý mladý, ti tady před tím nebyli, teďka nedávno tady začali chodit.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Problémy, to jsou zase...tady se nesmí chlastat a někteří tady pijou, přijdou střízliví a odchází ožralí, pak jsou konflikty a tyhle věci tady můžete vidět, kdybyste si tam sedla a byla jako oni, tak byste viděla, jak tam vytáhnou ta vína...*smích*...tady přijdou střízliví a odcházejí, že pomalu ani nemůžou chodit. No a pak jsou z toho zase konflikty. Někdo se s někým pohádá, dostane facku...

Co na službě oceňujete?

No, že tady můžu relaxovat...*smích*...relaxace, můžu si zajít na toaletu, nemusím chodit někde po obchodních centrech, můžu si tady uvařit, můžu tady skoro jak doma pomalu...*smích*...koupit si chleba namazaný za korunu, to oceňuju. Někdy dokonce něco

dostanu...smích...jednou za čas, pokud tady jsem. Já mám rád televizi, oceňuji televizi...smích...

Co Vám ve službě chybí?

Tam jde o to, co bych měl od té služby chtít. Já jsem žádný jiný azylák nezažil než je v Opavě, takže nemám zkušenosti. Těžko říct, co mi tady chybí. Já tady můžu prakticky všechno, co se mi zamane. Nevím, fakt nevím. Nemám zkušenosti s dalšíma, nemůžu přirovnávat.

Jak vnímáte ostatní uživatele?

To samé je nás tu dost mladých, my si rozumíme, dát jeden druhému, my si dokážeme pomoci. Ti lidi jsou ochotní, ví jaké to je, pomůžou. Když přijde někdo nový, oni mu pomůžou, oni mu dají na talíř, když vidí někoho nového, co nemá zkušenosti, to zas jo. Ochotní lidi. Proč tu jsou mladí lidé, zkažená dnešní mládež. To všechno začíná drogama a pak to tak dopadá. Pak skončí na ulici, squatujou v opuštěných barácích...proto nás je hodně, nás je tolik. To co tady vidíte, to není všechno, kolik jich je. To se potkáváme, ale zase jsme zadobře, když se známe.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Dobrá, to je stejné, jak na noclehárně. Jak na noclehárně, tak na denním centru záleží na osobě, jak moc je povrchní, nebo se s ním dá bavit, jsou tu furt ti samí lidi. Co se týče kuchyně, v pohodě, co se týče pana Prejdy, všechno se dá vyřešit, dá se s ním domluvit, třeba na dluh, pak jsem to zaplatil.

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

Tady je dobré, že si tady můžu přijít, kdy chci, odejít, kdy chci během těch 6 hodin. V zimě mi vadilo, když bylo mínus 10 stupňů a pak běhejte někde 4 hodiny, to se taky člověku nechce. Jediné to bylo, že to bylo prodloužené na Vánoce do 5, pak v Bredě vás pomalu vyhazují...smích... co tam děláte, protože vás tam znají, jo to už jsem taky zažil, na východ'áku taky.

S čím jsou největší potíže?

Tu nevidím problém, mají svůj systém, který funguje, si myslím.

Jak vnímáte provozní dobu?

Provozní dobu, někdy krátká, někdy dlouhá...smích...furt je stejná, ale někdy by to fakt chtělo delší udělat, ale člověk si zvykne...alespoň do čtyř, přemýšlím, hlavně v zimě, v létě to ani tak nevadí, ale v zimě prodloužit.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Mají to tady hezky udělané, já jsem tady začal až po rekonstrukci, funguje všechno, co má, většinou teda, třeba pisoár spravili, hezky to udělali, funguje všechno. Starý azylák jsem nezažil. V kuchyňce mi chybí mikrovlnka...smích...tam mi chybí nože a takové věci...smích... člověk, aby si pučoval u lidí nože, tam je zakázané mít nože.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Já radši nedoporučuju změnit. Zlepšit, když třeba tu vozí polívky a prodávají je za 2 koruny a pak zbytky vylívají do zbytků, to by mohli to dát těm lidem zadarmo než to vylívat do zbytků, to by mohli zlepšit. No, oni tady dovezou polívku, tady něco prodají a místo toho, aby to večer dali lidem víc, tak oni to dají do zbytků a pak to vozí prasatům do Strahovic, to by mohli zlepšit, si myslím. Proč vyhazovat jídlo, když to mohou těm lidem dát. Oni za to budou rádi.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

Toť otázka. Nevím, co bych na to řekla, osoby bez přístřeší, nevím.

Jak trávíte celý den?

Do půl třetí bývám tady na denním centru, pak většinou v parku, pokud je pěkně, pokud ne, je to horší, po rodině, kde se dá.

Co se stalo, že nemáte domov?

Jako já jsem se rozváděla, přišla jsem o práci, protože mě nebavilo a už to nějak šlo. A teď jsem stará, nikdo mě do práce nevezme, nikdo. Já jsem chtěla sociální rehabilitaci do těch Strahovic, že budu jezdit, ale neměli volné místo v autě. Na pracáku se mi vysmáli. Já jsem chtěla, pan Prejda se mnou byl za panem Gerhardem, alespoň že bude vidět, že mám snahu. Stejně, co dělám celý den, sedím.

Jak dlouho jste na ulici?

Rok jsem úplně na ulici. Já vám řeknu, žiju tak podivně už 15 let, vždycky jsem měla nějakou ubytovnu, když to zruší, musím to jinak řešit. Denní centrum využívám asi 5 let.

Co potřebujete pro svůj život?

Momentálně bych potřebovala bydlet, když já jdu večer a vidím ty televize v těch oknách, já jim závidím... Člověk stárne, před těma 15 letama mi to nevadilo. Teďka, normálně těm lidem závidím i blbý seriál večer. Je to tak. Mám 54 roků, no stárnu. Teoreticky bych měla zítra dostat byt. No tak doufám, že to vyjde, peníze na to mám. Ten makléř chce jeden nájem dopředu z těch sociálek, víte, jak já šetřím, já si nekoupím ani sodovku, čaj tu беру z azyláku. Už jsme měli v Jaktaři a on říká: „No dejte mi 6 tisíc pro nás“, hrozné...*smích*. Když hledáte bydlení, tak neuvažujete nad druhým... *smích*...

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

Hodně, pro mě moc, mám klid, jsem v teple, okoupu se a jdu spát. Pro lidi, kteří bydlí to zas tolik není, to je samozřejmost, že... *smích*...

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Krátkodobě asi 5 let s přestávkama.

Jak se v nocleárně cítíte?

No, to je o lidech... *smích*...co si budeme vykládat...*smích*...furt tam jsou jedni a ti samí, co si budem... *smích*...nějak rozvádět. Tak já nevím, já jsem tam vyšla se všema.

Co v poskytované službě oceňujete?

No asi ty nervy těch pečovatelek...*smích*...to musí být nervy ze železa a eště se musí chovat k těm lidem slušně. Tak je tam čisto, chlapy tu nemají, co ty ženské, je to pravda. Podívejte se na to, tolik chlapů na jednu místnost. Kdyby tam byly ženské, tak my se zabijem...*smích*...je pravda, že si tam mají televizi, uvaří si, tolik chlapů, kdyby si všichni chtěli něco ohřát, to ani nestihnou, to se nedá srovnat.

Co Vám ve službě chybí?

No, kdybych byla upřímná, tak nic. Byla jsem i v Krnově na noclehárně, taky se to nedá srovnat. Tam vyloženě čekáte, chcete polívku, až vám to pečovatelka zalije nebo kafe, neexistuje nic. Tam to je vlastně pro 3 noclehářky, chtěla jste kávu, až ta pečovatelka, když byla mrzká nezalila, prostě, až ona uzná za vhodné, tak jste šla s hrníčkem, až ona vám to zalila. To nikdo nechápe. Tam bylo na jednu stranu v Krnově líp, oni též mají denní centrum, když bylo škaredě, řekli: „Kdo chcete, tak běžte na noclehárnu, ale už nepudete ven. Pokud pudete ven, už nepudete na noclehárnu.“ Když bylo škaredě, oni nás pustili na noclehárnu...Taky nebylo dobré tam ty 4 hodiny sedět bez ničeho, taky to nebylo dobré, tady je líp a o hodně líp. Rozumíte, tady si alespoň uvaříte kávu, do těch 10 hodin můžete jít alespoň na tu zahradu, tam už fakt jen sedíte. Já to oceňuju...*smích*... Vůbec, když to srovnám s těma chlapama, tak je to dobré.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Nic, když jsem něco potřebovala, tak mi bylo vždycky vyhověno. Tak jako, já myslím, že žádné. Ta pečovatelka má pro nás do půl osmé tu hodinku, občas ještě přišla, pokecala, potřebujete ještě něco, tam bych jako nehledala žádný problém jako, já ne.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

No, třeba ta vstřícnost, když to srovnám s tím Krnovem. Ona prostě nemá čas. Tady ona řekla, vy máte čas blablaba, třeba do těch osmi hodin, vždycky vyhověla. Nebo se omluvila, přišla později, přišla jí tam nějaká maminka, to nemůžu na nikoho nic říct, fakt ne.

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

Špatně... *smích*... Rozumíte, já jsem radši dělala mrtvého brouka, vzala jsem si vždycky knížku. To jsou tam řeči, já se divím, že se jim to po celý den ještě chce. Lidi jsme různí, no tak, různé povahy.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Dobrá, vždycky mi bylo vyhověno, buď to šlo nebo to nešlo.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

No, tak pro mě je to řád, tak jak tady. V pořádku, já nemůžu říct, to bych urážela někoho. Já jsem spokojená.

S čím jsou největší potíže?

S lidmi, já jsem tam problémy s nikým neměla. Mě třeba ta Ester, to je flák pro mě, i ta Izabela, já bych s ní vyšla. Ona je taká zvláštní. Ona má svůj názor, buďto se budeme respektovat nebo se budeme hádat. Dobře Izabelo, budem se dva dny bavit o Kájínkovi...*smích*...no, tak každý má svoje.

Jak vnímáte provozní dobu?

Mohla by být dřív v zimě. Jinak dobrý, do osmi hodin a tady se přesune do půl deváté, akorát.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Co by tam mohlo být ještě víc...*smích*...

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Já ani to ne, protože já to furt srovnávám s těma chlapama. Jako, že si myslím, že ženské jsou na tom o sto procent líp. Tam není co měnit, co by ještě chtěly nebo, co bysme chtěly, tak.

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

Denní centrum využívám asi jako noclehárnu asi 5 let. Hodně pro mě znamená, navařím si, vyperu si, někde to tu přehodím, když potřebuju zavolat, pan Radovan nebo pan Prejda, to je zlatý člověk, ten mi zavolá vždycky. Samozřejmě ne blbosti, jen co se týká důležitých věcí je oslovím.

Co od této služby očekáváte?

Já jako nemůžu říct, co jsem potřebovala, mi vždycky vyhověli. Já se s nimi nehádám, nevím, kdy je budu potřebovat, je to tak.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Hygienu, vaření.

V čem Vám služba pomáhá?

Přežít...smích...

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Tak, když si nějaký chlap vypije, pak je kravál. To tu je celé, ten zdroj. Většinou někdo přijde napitý...Před těma rokama byl větší kravál, teď to nechají sedět, je to jejich věc... Někdo se nemyje, ale to je procento, co se fakt nemyjou a chodí špinaví, mají si tu možnost převléct za korunu, okoupat.

Co na službě oceňujete?

Jejich nervy (pečovatelů), já bych to nemohla dělat...smích...někdy oni to vidí a nemůžou nic říct, to asi nejde.

Co Vám ve službě chybí?

Mě jako nic, protože, když požádám, tak oni to udělají. No tak potřebuju ručník, tak pečovatel se zvedne a de pro to. Nic nemůžu říct.

Jak vnímáte ostatní uživatele?

To je těžko. Někdo tu chlasá, někdo fetuje. Oni říkají, ty feťáky neumí změřit, oni dělají kravál a oni jim nic neřeknou. Pan Kubný též říká: „No, kašlete na ně, oni jsou mladí a veselí.“ To je v lidech.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Dobrá, mě bylo vždycky vyhověno. Nešla jsem pro blbost, zavoláme...

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

Nevidím nic špatného na těch pravidlech. Prostě alkohol se nesmí. Na to řádu nic, není přísný.

S čím jsou největší potíže?

No, řeknu vám to tak, je to tu malé. Teď je jako pěkně, v zimě, na to, že se to spravovalo, stálo to tolika peněz. Někdy máte jít o držku s tou kávou, protože někoho opaříte. Mohlo to být větší. Koupelky máme pěkné. Co tu byly ty staré, to se nedá srovnat.

Jak vnímáte provozní dobu?

Tak teďka dobře, v zimě by to mohlo být dýl nebo dřív, ti, co jdou z noclehárny. Když to bylo v Jaktaři, skončilo denní centrum a oni hned šli na jídelnu, jako to bylo fajn. Protože teďka ubytovaní oni nevyužívají tu jídelnu, tak nevidím důvod, proč by noclehárna nemohla jít hned na denní centrum, třeba prší zrovna.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Je tu všechno, pokud to někdo nepokrade, je tu všechno...*smích*...

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Změnila bych asi tu provozní dobu, čas. Když prší, nemáte kam jít. Já když vidím Bredu, mě je špatně. Mráz, půl třetí, kde chcete do půl sedmé chodit po Opavě. V Opavě nic není, tak zas do té Bredy, nechají nás. My jsme byli vždycky čistí, ale sedíte tam 4 hodiny. Z jedné lavičky na druhou, do druhého patra nebo u pošty a děláme mrtvé brouky, že čekáme na odbavení, že jako přes tu zimu, ale přes to léto se to dá. My jsme se tam naseděli.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

Nevím.

Jak trávíte celý den?

Chodím po parku, jdu k bráchovi na „Hrůzák“.

Co se stalo, že nemáte domov?

Co se stalo? No, tak mě mamka zemřela, tak jsem musel kvartýr vrátit, a tak jsem bezdomovec. Neměl jsem ani na pohřeb.

Jak dlouho jste na ulici?

Já jsem býval různě na ubytovně, u nějakýho kámoša, tady jsem asi 4 roky.

Co potřebujete pro svůj život?

No nic. Kvartýr nějaký, ale kvartýr těžko můžu mít, když mám malý důchod invalidní.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

Že se můžu vyspat v klidu a nesmím nafoukat.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Asi 4 roky.

Jak se v noclehárně cítíte?

Já to tady vůbec neberu, protože po večeři se umyju, dívám se na zprávy a pak jdu spat. Ráno vstanu, vypadnu.

Co v poskytované službě oceňujete?

Co oceňuju, nic.

Co Vám ve službě chybí?

Tady nechybí nic, sprchu mám, jídlo mám, vyprat si můžu.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

To já nevím, já to nevnímám. My jsme tu starší, někteří.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

To já nevím, co mě může překvapit, že nafoukám nebo že vůbec vstanu.

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny?

Tak s tyma staršíma dvouma se tady bavím. To všechno jsou staří, mladí jsou venku.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Já od nich nic nechcu, mě dají polívku.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Pravidla, pravidla, tady nejsou žádná pravidla, jsou tady nějaká pravidla? Nafoukat do jedné promile, přijít od půl sedmé do půl osmé, když chci něco dělat, tak se musím domluvit tady s nima, s ředitelem nebo s panem Prejdou.

S čím jsou největší potíže?

Vůbec s ničím. Tak byly potíže, ale ten už je pryč. Toho dali do ústavu toho Nováka, on se většinou pohcával, moč čuchat, tak co.

Jak vnímáte provozní dobu?

Od půl sedmé do půl osmé.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Chtělo by to nějakou televizi, tamta je jenom do osmi hodin. Tak já vím, oni to nepovolí, ono se to nedá.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Zajímavé. Je tu hodně lidí, to se nestačí ráno oblíkat. Musí se vstávat o půl šesté.

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

Tady jsou kuchařky přes ten den, výborné.

Co od této služby očekáváte?

Od těch kuchařek?... *smích*... V ýdej, co chcu, to mi dají, ale musím zaplatit.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Jako každý, chodím na denní centrum, dívám se na televizi, ručník, když se jdu vysprchovat, jídlo mám svoje, šatník, no, tam nic pěknýho není.

V čem Vám služba pomáhá?

Nepomáhá v ničem, když nepustijó, nepustijó. Sednu, dám si kafe, dám si jídlo, dívám se na televizi. Když nepustijo, nenadělám nic.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Já problémy nemám, ha ha.

Co na službě oceňujete?

Nic.

Co Vám ve službě chybí?

Nic.

Jak vnímáte ostatní uživatele?

Jo, jo, to se dá, mám klid od nich.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Jo, dá se to. No já po nich nic nechci, když mě pustijo, tak mě pustijo, udělám si jídlo, čumím na televizi a o půl třetí du pryč. Co bych chtěl. Na šatník když jsu jednou za čtrnáct dní, mám jeden pár ponožek, jedno tričko, jinak nepotřebuju, já si kupuju sám. Jídlo si udělám sám, polévku večer mám zdarma. Čekám na Přístav, až mi pošlou. Už jsem Lojzu pustil, byl důležitější než já, už nemohl. A mi říkala, nedávno mi volali, že prý: „Máte plenky?“ „Nemám“. „Vnímáte?“ „Vnímám.“ „Chodíte o berlích?“ „Chodím“. Šla pryč. Sedmý rok už to mám podaný.

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

Já se o nikoho nestarám. Tak pravidla nejsou. Tak nemám problémy. Nějaké pravidlo tady.

S čím jsou největší potíže?

Vůbec v ničem. S jinýma lidma to nevím, to mě nezajímá, co dělají. Když pijou, tak je vyhodijou, že. Se nesmí vynášet kafe na kuřárnu...no v hrnku... dostanete desítku...já to kafe nikomu nedávám, když kouřím, tak si dám u toho kafe, když si dám pivo, tak si zakouřím.

Jak vnímáte provozní dobu?

Jo. Já se dívám na televizi. Jak je teplo venku, v zimě bylo horší. Mě tu třeba nechali, když jsem měl potíže s nohama, musel jsem mít povolení a tak dál.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Mě nic nedávají, já mám svoje kafe, hrnek je jejich, právě říkám, když člověk jde ven si zakouřit, nesmí se pít kafe, když si jdu zakouřit, jinak vyhrožujou desítkou,. ručník taky jejich...ve vybavení, chybí mi žena.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Já nevím, já už jsem tady na dožití, čekám na Přístav. To mě nabídla ta paní Konečná, pak mě to schválili, musel jsem pustit Lojzu, ten už nemohl, on byl horší případ. Mám tam ty papíry, jsem v evidenci, no a čekám... Nevím, jak to tam vypadá...fotky mě ukazovali, jenom tu kuřárnu venku. Hlavně ty ženské, co tu byly, ony nejsou z toho, pravidla mi neřekla ani jedna, že neví, jak to tam chodí. Tady je taky domov důchodců na Rybářské, tam jsou, co mají 66, 78, 80 roků. Nevím, jestli jsou tam babičky. A říkali mi, jak mi volali, jestli mám plenky, jestli mi to myslí, eště je to dobrý...pak mám říct panu Prejdovi....až to bude horší, až se někde vysypu, to už vám nepomůžou.

1. Okruh úvodní otázky

Jak by měly být nazývány osoby bez stálého a stabilního bydlení?

Bezdomovci, ne, podle mě je to tak.

Jak trávíte celý den?

No tak, ráno udělám úklid, po úklidě idu tady na denní centrum, no a z denního centra, idu, přiznám se po kontajnerách, chodím nebo po papíře, řeknu přímo na rovinu. No potom idu, kolik je pět hodin a jak je čtvrt na šest idu do Bredy do Weinsteina, sednu si do Babičky, no a je 6 hodin, odcházím z Weinsteina a idu na ubytovnu.

Co se stalo, že nemáte domov?

No přišla jsem o byt, byla jsem na Dolním náměstí jsem bydlela, no potom jsem bydlela s přítelem, teho mi zabili, no ta už sedí v kriminálu, abych vám řekla po pravdě. No a s jedním jsem byla v Držkovicích, tam se s ním nedalo vydržet, to tam bylo o hubu a o ničem, to jako psychicky a nervově se to nedalo, tak jsem ráda, mi někdo poradil, že mám jít na noclehárnu. Slyšela jsem, dozvěděla jsem se, asi tak nějak.

Jak dlouho jste na ulici?

Jó, tak to už dost dlouho, já nevím asi tak 2 roky, asi, nevím ani, víte.

Co potřebujete pro svůj život?

Klid, pohodu a dobrého přítele, což už mám.

2. Okruh služba noclehárny

Co pro Vás služba noclehárny znamená?

Noclehárna, je to veliká pomoc, protože alespoň, že tam jsou ten pan Hruška, ten je velice dobrý člověk, ten pomůže v nouzi, dává vám první, poslední, proti pečovatelkám nemám ani půl slova, jo, no a dovedou, mají takt a chování, no a dovedou a ji v té hmotné nouzi pomoci, asi tak. Jsem velice spokojená, tak asi možu říct.

Jak dlouho tuto službu využíváte?

Na noclehárně jsem, počkejte, to mám v papírech, měsíc a půl, dva měsíce, na denním centru stejně tak, to chodím denně.

Jak se v noclehárně cítíte?

Zatím se cítím dobře, protože se tam, no jsou tam nějaké problémy, to víte, že všude jsou problémy, jo, no ale já mluvím sama za sebe, mě je tam dobře, teplo tam mám, okupat se možu, navařit si možu, čisté povlečení mám, nic mi tam nechybí, jsem spokojená, nic nemůžu říct, víc nemluví.

Co v poskytované službě oceňujete?

No, že mi dají pojest. No, to si toho velice vážím, polívku, máte třeba čínskou polévku, nebo já si donesu svoje zboží, že si tam můžu navařit, no a ... No je ta výhoda, že si tam můžete navařit. Vám říkám, večer vám dají čínskou polévku, že a co si dovezu, vytahnu z popelnice, že tak říkám, z kontejneru, protože chodím, najdete tam též hodně jídla, no, pak si to večer namažu chleba nebo rohlík, pojím a víc nic k tomu nemožu říct.

Co Vám ve službě chybí?

Já, abych vám řekla po pravdě, třeba dojde mi šampon anebo mydlo a víc tak nepotřebuju, bo já, když tak dostanu peníze, tak koupím ten gel do hlavy nebo si koupím. Jo a co mi chybí, třebas, momentálně na to nemám a tak jsem ráda, že mi pan pečovatel dá čaj nebo tu čínskou polévku. Alespoň něco. Mydlo tam je, to chodím fasovat, to je pravda. Šampon jsem vyfasovala, ale na dlouhou dobu to nevydrží, to je jasné, jak se myjete denně dva razy, tak to je jasné.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

No tak to už bych mohla mluvit, sto let, ale nechcu nic mluvit, protože to byste musela napsat, že jsem si já nestěžovala, anonym. Nesmíte říct moje méno. Tak jednak se tam přemist'uje zboží, to jako, pokud si něco do lednice dáte, tak se můžete s tím rozloučit. No, potom, furt se tam věčně hádají, že ta Izabela s tú Ester, ta se tam hádá, napadá ju, no mě též jednou napadla nebo dva razy, že, já to jako hážu za hlavu, ale odsat' pocat'. No, ta Kamila nevím, jak se jmenuje, no ta též není svatá, ta též má svoje názory, že. Víte, že člověk též má takovou hlavu z ní. Věčně tu nic nemá, to já jí eště dávám ze svých, jo jestli si najdu tam jogurt nebo najdu si já nevím, no tak ať též chodí po kontajnerách nebo po jídle, já taky chodím po papíře, taky se starám sama o sebe, já nemám co jezť, no to je taky je člověku líto, ale to nejde pořád tak.

Co Vás ve službě nejvíce překvapilo?

Překvapilo, že třebas oni jsou tak hodní, třebas, kdyby se vám něco v noci stalo, že oni jako třebas bolí vás zuby například, tak vám pomůžu nebo že mám třebas nějaké zdravotní problémy, pečovatelka přijde, podívejte se, dám vám třeba prášek nebo běžte k lékaři. No poradenská služba asi tak, už skončím.

Jak vnímáte ostatní uživatele noclehárny

Bez připomínek, víc nemluví, nikdo mi nic nedělá, bez připomínek. Všecko v pohodě.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Perfektní, bez připomínek. Heslovitě, krátce.

3. Okruh provozní zajištění noclehárny

Jak vnímáte pravidla noclehárny?

Dobře, v pohodě, dodržuju to. Já vím, že třeba v deset hodin musí být noční klid, jo v pohodě. Nejsou přísná, v žádném případě.

S čím jsou největší potíže?

Já nemožu nic říct, já mluvím sama za sebe, jak potřebuju, tak mi dajú.

Jak vnímáte provozní dobu?

Provozní doba je dobrá, ale v zimě, jak sú ty mrazy, by tam nás mohli pouštět už v pět hodin, esi by bylo možné. Protože, jak třeba prší, zima je nebo jsou mrazy, kde máte jít si sednúť v té zimě.

Jak jste spokojen/a s vybavením noclehárny?

Super. Jo, nemůžu nic říct. Neměla jsem bundu, dali mi bundu, neměla jsem, já nevím co, už si ani nepamatuju, jo bundu jsem neměla, jenom mikinu, tak jsem šla za paní pečovatelkou, smekám klobúk dolů, dala mi. Čisté povlečení, bez připomínek.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Mě nic jiného nenapadá, tam všechno je, chcu si vařit se může, prát se může, nic mě nenapadá. V pořádku, bez připomínek.

4. Okruh služba NDC

Co pro Vás služba NDC znamená?

Že to je super, nemožu si na ně stěžovat. Bez připomínek. Jsou to inteligentní, solidní, pečovatelé jsou tu dobří, nemám proti nim ani půl slova, asi tak nějak. Služba pro mě znamená moc hodně, protože si toho můžu vážit, že má se člověk kde asi sklopit hlavu a zahřát se, asi tak.

Co od této služby očekáváte?

Víc už mi nemůžou dát, oni dají první poslední. Jsem spokojená, bez připomínek.

Co využíváte ve službě nejčastěji?

Nejčastěji sprchu, hygienu, no, a jsem hrdá, že si možu ohřát polévku nebo to si toho vážím, že si tu možu chleba namazat, vzít teplý čaj, jak je venku zima.

V čem Vám služba pomáhá?

Pomáhá, no tak du se okupat, no tak mi dá ručník, též jsem spokojená. Když mám nějaký problém, tak mi pomáhá.

Jaké problémy se ve službě vyskytují?

Tady ve službě, já jsem ještě nezažila problémy, nemůžu si stěžovat. Pudu za pečovatelem dejte mi ručník, chcu to, chcu to, bez připomínek, nemůžu nic říct.

Co na službě oceňujete?

No, že jsou prostě inteligentní a mají slušné chování (pečovatelé), asi tak nějak.

Co Vám ve službě chybí?

Nic, okúpat se možu, pojezt možu, nic mi nechybí, co by.

Jak vnímáte ostatní uživatele?

No, pokud tu chodí taková sebranka, verbež, jak mladí, neumyjú po sobě nádobí, no už se můžete Žanety zeptat, tehdá jsem pomyvala nádobí, jo, většinou ti mladí pojedí tu čínskou polévku, to odsunú ty taléře a tam je taký bordel, to svět neviděl. Mi to nevadí, ať si každý laskavě sám uklidí po sobě. Tak, to je moja připomínka.

Jaká je spolupráce se zaměstnanci?

Dobrá, jsem spokojená, nikdo do mě neklávesuje, neříká mi nikdo nic, jsem spokojená, nemůžu nic říct.

5. Okruh provozní zajištění NDC

Jak vnímáte pravidla služby NDC?

No dobře, musí se to dodržovat asi tak nějak, třebas, že se tu nesmí pít alkohol, že já, nevím, fetovat se nesmí, jezť prášky, přijít zfetovaný, víc nemluví.

S čím jsou největší potíže?

Já nemůžu nic říct, já mluvím sama za sebe, já, potíže tu nejsou, ne.

Jak vnímáte provozní dobu?

Jo, de to, od půl deváté do půl třetí, ale jak říkám, de to, ale v té zimě, to by mohli fakt opravdu, nebo tady dat to do pěti hodin, alespoň. A my už tu hodinu od půl třetí, to máte 4 hodiny a chodíte někde, prší, neprší, mráz, nemráz. To by mohli upravit tu pracovní dobu.

Jak jste spokojen/a s vybavením NDC?

Jo, v pořádku, i když někdy jsem tu donesla třeba pánvičku nebo já nevím, nějaký hrnec, no už to dostalo nohy, no tak, já do toho nevidím.

Co byste doporučil/a zlepšit/změnit v poskytování služby?

Mě nic nenapadá, já jsem spokojená, já nemůžu nic říct. Všecko tu je, nemůžu nic říct. Zlepšit, co tu chcete zlepšit, čaj tu je, můžete si uvařit, všecko, bez připomínek.

A já akorát, když jsem nervózní, tak zajdu za panem Hruškou a ten mi též pomoh hodně a pan Prejda, to ani nehovořím a pan Radovan též. Ztratila jsem rodný list, říkám: „Bože svatý, co budu dělat?“ Peníze jsem neměla, protože bylo před sociálkou, a tak říkám: „Pane Prejdo, moc vás prosím potřebuju...“ On dal Radovanovi stovku, hup a už jsme byli na magistrátu. To smýkám před panem Prejdou a před panem Radovanem, smýkám klobúk dolů. A pan Prejda, toho si velice vážím, protože jak on potřebuje pomoci, paní...pan Radovan to samé. Super a víc nemusím mluvit.